

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP,  
PRIVATE CLOUD EDITION; AND SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION/  
PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN UNTUK  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP,  
PRIVATE CLOUD EDITION; DAN SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION**

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services (“HEC Services”); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition (formerly, SAP S/4HANA, private cloud edition); SAP ERP, private cloud edition (collectively, “Private Cloud Edition Services”); SAP S/4HANA Cloud, extended edition which was previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition (“EX Services”) (each, a “Cloud Service”) sets forth the applicable Service Levels for HEC Services, Private Cloud Edition Services, EX Services, and Server Provisioning to which Customer has subscribed in an Order Form with SAP./

Perjanjian Tingkat Layanan untuk layanan SAP HANA Enterprise Cloud (“Layanan HEC”); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition (sebelumnya, SAP S/4HANA, private cloud edition); SAP ERP, private cloud edition (secara bersama-sama disebut “Layanan Private Cloud Edition”); dan SAP S/4HANA Cloud, extended edition yang sebelumnya dikenal sebagai S/4HANA Cloud, single tenant edition (“Layanan EX”) (masing-masing disebut dengan “Layanan Cloud”) ini mencantumkan Tingkat Layanan yang berlaku untuk Layanan HEC, Layanan Private Cloud Edition, Layanan EX, dan Penyediaan Server yang dilanggan oleh Pelanggan dalam Formulir Pemesanan dengan SAP.

**1. DEFINITIONS/  
DEFINISI**

Capitalized terms used in this document but not defined herein are defined in the Agreement./

Istilah yang ditulis dalam huruf besar yang digunakan dalam dokumen ini, tetapi tidak dijelaskan di sini, dijelaskan dalam Perjanjian.

- 1.1. **“Agreed Downtime”** means any downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties./  
**“Waktu Henti yang Disetujui”** berarti setiap waktu henti yang diminta oleh SAP atau Pelanggan dan disetujui bersama oleh para pihak.
- 1.2. **“Business Day”** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer’s primary access location designated in the Order Form./  
**“Hari Kerja”** berarti hari apa pun dari Senin hingga Jumat kecuali hari libur nasional yang dirayakan di lokasi akses utama Pelanggan yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan.
- 1.3. **“Computing Environment”** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the Cloud Service for the Customer, and includes the Production Computing Environment (“PRD”), and any other Computing Environment used for non-production purposes (“NON-PRD”), as agreed in the Order Form./  
**“Lingkungan Komputasi”** berarti fasilitas pusat data, server, perlengkapan jaringan, sistem operasi, dan mekanisme penyimpanan data yang disediakan SAP yang dipilih dan digunakan oleh SAP untuk menyediakan Layanan Cloud bagi Pelanggan, dan mencakup Lingkungan Komputasi Produksi (“PRD”), dan Lingkungan Komputasi apa pun lainnya yang digunakan untuk tujuan non-produksi (“NON-PRD”), sebagaimana yang disetujui dalam Formulir Pemesanan.
- 1.4. **“Credit”** means the following, subject always to Section 5 of this Service Level Agreement:/  
**“Kredit”** berarti hal-hal berikut, dengan selalu tunduk pada Pasal 5 Perjanjian Tingkat Layanan ini:
  - 1.4.1. for HEC Subscription, Private Cloud Edition Services, EX Services, S/4HANA CPO and S/4HANA CPE, 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA;/  
untuk Langganan HEC, Layanan Private Cloud Edition, Layanan EX, S/4HANA CPO, dan S/4HANA CPE, sebesar 2% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk masing-masing 1% di bawah SA SLA;
  - 1.4.2. for HEC BYOL (previously known as HEC Production), 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA; and/

- untuk HEC BYOL (sebelumnya dikenal sebagai Produksi HEC), sebesar 2% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk masing-masing 0,1% di bawah SA SLA, dan
- 1.4.3. for Server Provisioning (IaaS Basic), €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA./  
untuk Penyediaan Server (IaaS Dasar), €1.500 per Bulan secara agregat untuk setiap dan semua instance di bawah SA SLA.
  - 1.5. **“Downtime”** means the Total Minutes in the Month during which the Cloud Service (or Servers for Server Provisioning) does not respond to a request from SAP’s Point of Demarcation for the data center providing the Cloud Service (or Server for Server Provisioning), excluding Excluded Downtime./  
**“Waktu Henti”** berarti Total Menit dalam Bulan tersebut selama Layanan Cloud (atau Server untuk Penyediaan Server) tidak merespons permintaan dari Titik Pembatasan SAP untuk pusat data yang menyediakan Layanan Cloud (atau Server untuk Penyediaan Server), tidak termasuk Waktu Henti yang Dikecualikan.
  - 1.6. **“Emergency Downtime”** means downtime during critical patch deployment and critical operating system upgrades as described in the Supplement./  
**“Waktu Henti Darurat”** berarti waktu henti selama penyebaran patch penting dan pemutakhiran sistem pengoperasian penting sebagaimana yang dijelaskan dalam Tambahan.
  - 1.7. **“Excluded Downtime”** means the Total Minutes in the Month attributable to: Scheduled Downtime; Agreed Downtime; Emergency Downtime; downtime 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 (see examples in Section 2); or downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system./  
**“Waktu Henti yang Dikecualikan”** berarti Total Menit dalam Bulan tersebut yang berasal dari: Waktu Henti Terjadwal, Waktu Henti yang Disetujui, Waktu Henti Darurat, waktu henti yang disebabkan oleh faktor di luar kendali SAP yang wajar seperti peristiwa yang tidak diprediksi dan tidak terduga yang tidak dapat dihindari bahkan meski perawatan yang wajar telah dilakukan (lihat contoh di Pasal 2), atau waktu henti sistem NON-PRD yang disebabkan oleh penggunaan NON-PRD untuk pengalihan/untuk memperbaiki sistem PRD.
  - 1.8. **“Incident”** means unplanned interruptions or material reduction in service quality to the Computing Environment that is reported by Authorized Users./  
**“Insiden”** berarti interupsi yang tidak direncanakan atau pengurangan materi dalam kualitas layanan terhadap Lingkungan Komputasi yang dilaporkan oleh Pengguna Resmi.
  - 1.9. **“Incident Reaction Time”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between when the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action is taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident./  
**“Waktu Reaksi Insiden”** berarti jumlah waktu (misalnya dalam jam atau menit) antara waktu saat organisasi Tingkat 1 Dukungan SAP diberi tahu tentang Insiden yang dilaporkan Pelanggan dan tindakan pertama yang diambil oleh petugas dukungan SAP yang memahami lingkungan Pelanggan untuk memperbaiki Insiden tersebut.
  - 1.10. **“Licensed Software”** means the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP to be hosted in the Cloud Service./  
**“Perangkat Lunak Berlisensi”** berarti aplikasi, basis data, perangkat lunak, tool, dan komponen yang dimiliki atau dilisensikan oleh Pelanggan (selain Perangkat Lunak yang Dilanggan) yang diberikan oleh Pelanggan kepada SAP untuk di-hosting di Layanan Cloud.
  - 1.11. **“Local Time”** means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form./  
**“Waktu Setempat”** berarti zona waktu di lokasi akses utama Pelanggan yang dinyatakan dalam Formulir Pemesanan.
  - 1.12. **“Month”** means a calendar month./  
**“Bulan”** berarti bulan kalender.
  - 1.13. **“Monthly Service Fees”** means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the affected Cloud Service which did not meet the SA SLA./

**"Imbalan Layanan Bulanan"** berarti imbalan langganan bulanan (atau 1/12 dari imbalan tahunan) yang dibayarkan untuk Layanan Cloud yang terkena dampak yang tidak memenuhi SA SLA.

1.14. **"Scheduled Downtime"** means downtime scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form, or as described in the Supplement./

**"Waktu Henti Terjadwal"** berarti waktu henti yang dijadwalkan pada waktu yang disetujui bersama, sebagaimana yang tercatat dalam Formulir Pemesanan atau sebagaimana yang dijelaskan dalam Tambahan.

1.15. **"Subscription Software"** for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition Services means Cloud Services Software as set forth in its respective Supplement./

**"Perangkat Lunak yang Dilanggan"** untuk Layanan HEC akan memiliki arti yang tercantum dalam Tambahan, dan untuk Layanan EX dan Layanan Private Cloud Edition berarti Perangkat Lunak Layanan Cloud sebagaimana yang tercantum dalam masing-masing Tambahannya.

1.16. **"System"** means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, load balancers, web dispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System. System Availability Percentage is measured at the tier level. For HEC Services, each System is identified by the Tier No. column in the System Setup Table in the Order Form, and for Private Cloud Edition Services and EX Services, each System is identified by the system tier type as set forth in the Service Description Guide and Service Use Description respectively of the Supplement. For Server Provisioning, System as used herein means Server, as defined in the Order Form./

**"Sistem"** berarti satu atau beberapa komponen yang saling berhubungan dan saling tergantung seperti basis data, server, jaringan, penyeimbang beban (*loadbalancer*), pengalih web (*webdispatcher*), penyewa, dll. yang pada saat diambil secara keseluruhan digunakan untuk mengoperasikan tier. Masing-masing kombinasi komponen yang digunakan dalam masing-masing tier setara dengan satu Sistem. Persentase Ketersediaan Sistem diukur pada tingkat tier. Untuk Layanan HEC, masing-masing Sistem diidentifikasi dengan kolom No. Tier dalam Tabel Pengaturan Sistem pada Formulir Pemesanan, dan untuk Layanan Private Cloud Edition dan Layanan EX, masing-masing Sistem diidentifikasi berdasarkan tipe tier sistem sebagaimana yang tercantum dalam masing-masing Panduan Deskripsi Layanan dan Deskripsi Penggunaan Layanan dari Tambahan. Untuk Penyediaan Server, Sistem sebagaimana yang digunakan dalam dokumen ini berarti Server, sebagaimana yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan.

1.17. **"System Availability Percentage"** for each System is calculated and defined as follows:./

**"Persentase Ketersediaan Sistem"** untuk masing-masing Sistem dihitung dan ditentukan sebagai berikut:

$$= \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

1.18. **"System Availability Service Level"** or **"SA SLA"** means the applicable System Availability Percentage specified below during each Month for the Computing Environment (and Server for Server Provisioning, if applicable) after System handover to the Customer:./

**"Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem"** atau **"SA SLA"** berarti Persentase Ketersediaan Sistem yang berlaku, yang ditetapkan di bawah ini selama masing-masing Bulan untuk Lingkungan Komputasi (dan Server untuk Penyediaan Server, jika berlaku) setelah penyerahan Sistem ke Pelanggan:

1.18.1. 99.5% System Availability Percentage for PRD unless a higher System Availability Percentage is identified in the Supplement or Order Form:./

99,5% Persentase Ketersediaan Sistem untuk PRD kecuali apabila Persentase Ketersediaan Sistem yang lebih tinggi diidentifikasi dalam Tambahan atau Formulir Pemesanan;

1.18.2. 95.0% System Availability Percentage for NON-PRD; and/

95,0% Persentase Ketersediaan Sistem untuk NON-PRD; dan

1.18.3. 99.5% System Availability Percentage for Server Provisioning./

99,5% Persentase Ketersediaan Sistem untuk Penyediaan Server.

1.19. **"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.

**2. SYSTEM AVAILABILITY/  
KETERSEDIAAN SISTEM**

- 2.1. The SA SLA shall not apply to Licensed Software from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form./  
SA SLA tidak akan berlaku untuk Perangkat Lunak Berlisensi dari pihak ketiga, kecuali apabila sebaliknya secara tegas dinyatakan dalam Formulir Pemesanan.
- 2.2. Downtime caused by factors outside of SAP’s reasonable control include, but is not limited to the following:/  
Waktu henti yang disebabkan oleh faktor di luar kendali SAP yang wajar termasuk, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut:
  - 2.2.1. Customer’s failure to meet Customer’s responsibilities (including ordering maintenance for the Licensed Software, using a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software on current maintenance) as set forth in the Agreement./  
Ketidakmampuan Pelanggan dalam memenuhi tanggung jawab-tanggung jawab Pelanggan (termasuk memesan pemeliharaan untuk Perangkat Lunak Berlisensi, menggunakan versi atau rilis Perangkat Lunak Berlisensi, dan/atau Perangkat Lunak yang Dilanggan pada pemeliharaan saat ini) sebagaimana yang dinyatakan dalam Perjanjian ini.
  - 2.2.2. Downtime caused by Customer./  
Waktu Henti yang disebabkan oleh Pelanggan.
  - 2.2.3. Interruptions as a result of requirements stipulated by a third-party manufacturer of the Licensed Software./  
Interupsi sebagai akibat dari persyaratan yang ditetapkan oleh produsen pihak ketiga dari Perangkat Lunak Berlisensi tersebut.
  - 2.2.4. Interruptions or shutdowns of the Computing Environment, or portions thereof (or Servers for Server Provisioning) resulting from the quality of the Licensed Software provided by the Customer and/or Customer’s customizations or modifications of the Licensed Software, Subscription Software or Computing Environment (or Servers for Server Provisioning), unless this is the responsibility of SAP under this Agreement./  
Interupsi atau penutupan Lingkungan Komputasi, atau bagian daripadanya (atau Server untuk Penyediaan Server) yang dihasilkan dari kualitas Perangkat Lunak Berlisensi yang disediakan oleh Pelanggan dan/atau penyesuaian atau modifikasi Pelanggan terhadap Perangkat Lunak Berlisensi, Perangkat Lunak yang Dilanggan atau Lingkungan Komputasi (atau Server untuk Penyediaan Server), kecuali apabila hal ini merupakan tanggung jawab SAP berdasarkan Perjanjian ini.
  - 2.2.5. Restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration./  
Frekuensi pemulihan data pengguna (pemulihan data basis data dari pencadangan media) di mana SAP bukan penyebab utama untuk pemulihan yang diperlukan.

**3. BACKUP AND COMPUTING ENVIRONMENT INCIDENT REACTION TIME/  
WAKTU REAKSI TERHADAP INSIDEN LINGKUNGAN KOMPUTASI DAN PENCADANGAN**

(not applicable to Server Provisioning)/  
(tidak berlaku untuk Penyediaan Server)

Description/ Deskripsi	Computing Environment/ Lingkungan Komputasi	Service Levels/ Tingkat Layanan
Backup Frequency and retention period for Databases/	PRD	Daily full backup and log file backup per SAP product standard. 30 days retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location./

Frekuensi Pencadangan dan periode penyimpanan untuk Basis Data		Pencadangan harian menyeluruh dan pencadangan file log per standar produk SAP. Waktu penyimpanan 30 hari. Pencadangan PRD akan direplikasi ke pusat data atau lokasi pengganti.
	NON-PRD	Weekly full backup and log file backup per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location./ Pencadangan mingguan menyeluruh dan pencadangan file log per standar produk SAP. Waktu penyimpanan 14 hari. Pencadangan NON-PRD akan direplikasi ke pusat data atau lokasi pengganti.
Long Term Backup*/ Pencadangan Jangka Panjang*	PRD and/or NON-PRD/ PRD dan/atau NON-PRD	Monthly full back up – 6 Months retention time/ Pencadangan penuh bulanan – 6 Bulan waktu penyimpanan Monthly full back up – 1 year retention time/ Pencadangan penuh bulanan – 1 tahun waktu penyimpanan Quarterly full back up – 1 year retention time/ Pencadangan penuh triwulanan – 1 tahun waktu penyimpanan Yearly full back up – up to 5 years retention time/ Pencadangan penuh tahunan – hingga 5 tahun waktu penyimpanan
Backup Frequency and retention period for File systems/ Frekuensi Pencadangan dan periode penyimpanan untuk sistem File	PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two Months retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location./ Pencadangan penuh bulanan dan tambahan harian. Waktu penyimpanan dua Bulan. Pencadangan PRD akan direplikasi ke pusat data atau lokasi pengganti.
	NON-PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two Months retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location./ Pencadangan penuh bulanan dan tambahan harian. Waktu penyimpanan dua Bulan. Pencadangan NON-PRD akan direplikasi ke pusat data atau lokasi pengganti.
Incident Reaction Time for Incident Management/ Waktu Reaksi Insiden untuk Manajemen Insiden	Incident Priority Very High/ Prioritas Insiden Sangat Tinggi	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD/ 20 menit (7x24) dan rencana tindakan penentuan masalah dalam 4 jam untuk PRD
	Incident Priority High/ Prioritas Insiden Tinggi	2 hours (7x24) for PRD/ 2 jam (7x24) untuk PRD 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD/ 4 jam [Waktu Hari Kerja Setempat] untuk NON-PRD
	Incident Priority Medium/ Prioritas Insiden Menengah	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD/ 4 jam [Waktu Hari Kerja Setempat] untuk PRD dan NON-PRD
	Incident Priority Low/ Prioritas Insiden Rendah	1 Business Day for PRD and NON-PRD/ 1 Hari Kerja untuk PRD dan NON-PRD

\*Applies if this optional service is purchased in an Order Form. The retention periods for Long Term Backup will end at the earlier of the retention time set forth herein or the end of Customer's Cloud Service subscription term./

\*Berlaku apabila layanan opsional ini dibeli dalam Formulir Pemesanan. Periode penyimpanan untuk Pencadangan Jangka Panjang akan berakhir di awal waktu penyimpanan yang dijelaskan di sini atau pada akhir jangka waktu langganan Layanan Cloud Pelanggan.

3.1. **Incident Priorities.** The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):/

**Prioritas Insiden.** Tingkat prioritas berikut berlaku untuk semua Insiden (prioritas tersebut ditunjuk oleh Pelanggan, dan dapat kembali ditunjuk oleh SAP berdasarkan kriteria di bawah ini dan bertindak secara wajar):

3.1.1. **Very High:** An Incident should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes, and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:/

**Sangat Tinggi:** Suatu Insiden harus dikategorikan dengan prioritas "Sangat Tinggi" jika insiden yang dilaporkan memiliki konsekuensi sangat serius terhadap proses bisnis normal atau proses TI yang berkaitan dengan proses bisnis inti, dan pekerjaan mendesak tidak dapat dilakukan. Hal ini umumnya disebabkan oleh keadaan-keadaan berikut:

3.1.1.1. A PRD system is completely down./  
Sistem PRD tidak beroperasi secara menyeluruh.

3.1.1.2. The imminent go-live or upgrade is jeopardized./  
Go-live atau pemutakhiran yang akan segera terjadi mengalami bahaya.

3.1.1.3. The core business processes of Customer are seriously affected./  
Proses bisnis inti Pelanggan terdampak serius.

3.1.1.4. A workaround is not available./  
Solusi sementara tidak tersedia.

3.1.1.5. The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses./  
Insiden memerlukan pemrosesan segera karena malafungsi yang terjadi dapat menyebabkan kerugian berat.

3.1.2. **High:** An Incident should be categorized with the priority "High" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are required immediately. The Incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow./

**Tinggi:** Suatu Insiden harus dikategorikan dengan prioritas "Tinggi" jika proses bisnis normal terdampak serius. Pekerjaan-pekerjaan penting tidak dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak bisa beroperasi dalam Lingkungan Komputasi yang segera diperlukan. Insiden akan diproses sesegera mungkin karena kegagalan fungsi yang berkelanjutan dapat mengganggu alur proses bisnis produktif secara menyeluruh.

3.1.3. **Medium:** An Incident should be categorized with the priority "Medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment. A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected./

**Menengah:** Suatu Insiden akan dikategorikan dengan prioritas "Menengah" jika transaksi bisnis normal terdampak. Masalah ini disebabkan oleh fungsi yang salah atau tidak bisa dioperasikan dalam Lingkungan Komputasi. Sebuah pesan akan dikategorikan dengan prioritas "menengah" jika transaksi bisnis yang normal terpengaruh.

3.1.4. **Low:** An Incident should be categorized with the priority "Low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are not required daily, or are rarely used./

**Rendah:** Suatu Insiden harus dikategorikan dengan prioritas "Rendah" jika masalah berdampak hanya sedikit atau sama sekali tidak berdampak terhadap proses bisnis normal. Masalah disebabkan oleh fungsi yang tidak benar atau tidak dapat dioperasikan pada Lingkungan Komputasi yang tidak diperlukan setiap hari, atau sudah jarang digunakan.

#### **4. SERVICE LEVEL REPORTING/ PELAPORAN TINGKAT LAYANAN**

- 4.1. SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report./  
SAP akan melacak dan melaporkan Tingkat Layanan yang dinyatakan dalam dokumen ini dalam laporan rekapitulasi bulanan kepada Pelanggan.
- 4.2. In the event that one or more of the Service Levels set forth herein are not met, Customer may notify the assigned SAP account manager and request to analyze the Service Level metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP./  
Apabila satu atau beberapa Tingkat Layanan yang dinyatakan dalam dokumen ini tidak terpenuhi, Pelanggan dapat memberi tahu manajer akun SAP dan meminta untuk menganalisis statistik metrik Tingkat Layanan berdasarkan laporan ringkasan bulanan yang diberikan oleh SAP.
- 4.3. SAP will then promptly:/  
SAP kemudian akan segera:
- 4.3.1. determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level; and/  
menentukan penyebab utama atau kemungkinan penyebab utama kegagalan (jika diketahui) untuk memenuhi Tingkat Layanan; dan
- 4.3.2. unless failure is excused, develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales)/  
kecuali jika kegagalan diperbolehkan, mengembangkan rencana tindakan korektif, dan menyampaikan rencana tersebut kepada Pelanggan untuk mendapatkan persetujuan tertulis (yang tidak akan ditahan atau ditunda tanpa penjelasan) dan, setelah mendapatkan persetujuan tertulis dari Pelanggan, mengimplementasikan rencana tersebut dalam periode waktu yang wajar (dan sesuai dengan skala waktu yang disepakati).
- 4.4. If applicable, SAP will provide the specific Credit as described in Section 5 below./  
Apabila berlaku, SAP akan memberikan Kredit khusus sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 5 di bawah.
- 4.5. SAP will be relieved of its obligation to pay any applicable Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by Customer and shall therefore be treated as Excluded Downtime. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis./  
SAP akan dibebaskan dari kewajibannya untuk membayar Kredit Layanan yang berlaku dan tidak akan melanggar Tingkat Layanan di mana analisis akar penyebab (yang secara wajar dilakukan oleh SAP) menunjukkan kegagalan untuk memenuhi Tingkat Layanan yang relevan disebabkan oleh Pelanggan dan akan diperlakukan sebagai Waktu Henti yang Dikecualikan. Apabila Pelanggan tidak menyetujui analisis akar penyebab, para pihak akan mendiskusikan analisis akar penyebab.

#### **5. SERVICE LEVEL FAILURES/ KEGAGALAN TINGKAT LAYANAN**

- 5.1. Service Credits/  
Kredit Layanan
- 5.1.1. If SAP fails to meet the applicable SA SLA, Customer is entitled to claim a Credit which is calculated as the sum of the Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning (as applicable), for SAP's failure to meet the respective SA SLA. Claims for a Credit must be made in good faith through a documented submission of a support case within 30 Business Days after receipt of the monthly SA SLA report. Under no circumstances will the total maximum Credits:/  
Jika SAP gagal memenuhi SA SLA yang berlaku, Pelanggan berhak mengklaim Kredit yang dihitung sebagai jumlah Kredit untuk NON-PRD, PRD, dan Penyediaan Server (sebagaimana yang berlaku), agar kegagalan SAP dapat memenuhi masing-masing SA SLA. Klaim untuk Kredit harus dibuat dengan iktikad baik melalui pengajuan terdokumentasi dari kasus dukungan dalam waktu 30 Hari Kerja setelah menerima laporan SA SLA bulanan. Dalam keadaan apa pun total Kredit maksimum tidak akan:

- 5.1.1.1. for any 1 Month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that Month across all the Systems at 99.9% SA SLA (if identified in the Order Form and purchased by Customer), and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that Month across all SA SLAs; and/  
selama 1 Bulan mana pun, melampaui agregat sebesar 20% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk Bulan tersebut di seluruh Sistem pada 99,9% SA SLA (jika diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan dan dibeli oleh Pelanggan), dan agregat sebesar 100% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk Bulan tersebut di seluruh SA SLA; dan
- 5.1.1.2. for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual subscription fees paid for the affected Cloud Service for the contract year (or one third of the total subscription fees paid for the affected Cloud Service if the term as defined in the applicable Order Form is less than 1 year)./  
untuk setiap tahun kontrak tertentu, melebihi secara agregat jumlah yang setara dengan sepertiga dari imbalan langganan tahunan yang dibebankan untuk Layanan Cloud yang terkena dampak selama tahun kontrak (atau sepertiga dari total imbalan langganan yang dibebankan untuk Layanan Cloud yang terkena dampak jika jangka waktu sebagaimana yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan yang berlaku kurang dari 1 tahun).
- 5.1.2. When Customer's entitlement of the Credit is confirmed by SAP in writing (email permitted), SAP will apply such Credit to a future invoice relating to the Cloud Service or provide a refund if no future invoice is due under the Agreement./  
Apabila kepemilikan Pelanggan atas Kredit dikonfirmasi oleh SAP secara tertulis (email diizinkan), SAP akan menerapkan Kredit tersebut pada tagihan di masa mendatang yang berkaitan dengan Layanan Cloud atau memberikan pengembalian imbalan apabila tidak ada tagihan di masa mendatang yang jatuh tempo berdasarkan Perjanjian ini.
- 5.1.3. Customer acknowledges that the Credits are the sole and exclusive remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level, except to the extent prohibited by applicable law./  
Pelanggan menyatakan bahwa Kredit merupakan upaya hukum tunggal dan eksklusif atas kegagalan SAP dalam memenuhi Tingkat Layanan yang ditetapkan, kecuali sejauh yang dilarang oleh hukum yang berlaku.
- 5.1.4. 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.
- 5.2. Termination/  
Pengakhiran
- 5.2.1. In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment for 3 consecutive Months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within 30 days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective 1 Month after SAP's receipt of such notice (or any later date set out by Customer in its notice). For the avoidance of doubt, this termination right shall supersede any and all other termination provision in the GTC for failure to meet an SLA, and such termination right from the GTC shall not apply./  
Apabila SAP gagal memenuhi SA SLA untuk Lingkungan Komputasi PRD selama 3 Bulan berturut-turut, Pelanggan dapat mengakhiri Formulir Pemesanan yang berlaku dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada SAP dalam 30 hari setelah Pelanggan menerima laporan Tingkat Layanan masing-masing. Pengakhiran akan mulai berlaku 1 Bulan setelah SAP menerima pemberitahuan tersebut (atau tanggal kapan pun berikutnya yang ditetapkan oleh Pelanggan dalam pemberituannya). Untuk menghindari keraguan, hak pengakhiran ini akan menggantikan setiap dan semua ketentuan pengakhiran lainnya dalam GTC atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA, dan hak pengakhiran tersebut dari GTC tidak akan berlaku.



**6. SERVICE REQUESTS/  
PERMINTAAN LAYANAN**

For Private Cloud Edition Services, Customers may request specific tasks related to the Computing Environment via the SAP Service Request Platform (“Service Request”). To the extent Service Requests are distinct from an Incident, SAP will address Service Requests during the following hours of operations:/  
Untuk Layanan Private Cloud Edition, Pelanggan dapat meminta tugas tertentu terkait dengan Lingkungan Komputasi via Platform Permintaan Layanan SAP (“Permintaan Layanan”). Se jauh Permintaan Layanan berbeda dari Insiden, SAP akan menangani Permintaan Layanan selama jam operasional berikut:

<b>PRD</b>	24x7 subject to Excluded Downtime/ 24x7 dengan tunduk pada Waktu Henti yang Dikecualikan
<b>NON-PRD</b>	24x5 (Business Days) subject to Excluded Downtime/ 24x5 (Hari Kerja) dengan tunduk pada Waktu Henti yang Dikecualikan