

**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; SAP S/4HANA, private cloud edition; SAP ERP, private cloud edition (collectively, “**Private Cloud Edition Services**”); and 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 the 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; 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 menyatakan 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. “**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 Satu Bulan 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.

- 1.5. **“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.
- 1.6. **“Excluded Downtime”** has the meaning set forth in Section 2 below./  
**“Waktu Henti yang Dikecualikan”** memiliki arti yang dinyatakan dalam Pasal 2 di bawah.
- 1.7. **“Incident”** means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users./  
**“Insiden”** berarti interupsi tidak terencana atau pengurangan materi dalam mutu layanan yang dilaporkan oleh Pengguna Resmi.
- 1.8. **“Incident Reaction Time”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident./  
**“Waktu Tanggap 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.
- 1.9. **“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.
- 1.10. **“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.
- 1.11. **“Month”** means a calendar month./  
**“Bulan”** berarti bulan kalender.
- 1.12. **“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.
- 1.13. **“Scheduled Downtime”** has the meaning set forth in Section 2 below./  
**Waktu Henti yang Dijadwalkan”** memiliki arti yang dinyatakan dalam Pasal 2 di bawah.
- 1.14. **“Service Credit”** means a credit calculated as described in Section 2 and Section 5.1 of this Service Level Agreement./  
**“Kredit Layanan”** berarti kredit yang dihitung sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 2 dan Pasal 5.1 pada Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- 1.15. **“Subscription Software”** for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition 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 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, loadbalancers, webdispatchers, 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 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. 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. “**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. System Availability Service Level/  
Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem

The System Availability Service Level for the Cloud Services (“**SA SLA**”) sets forth the System Availability applicable to the Computing Environment (and Server for Server Provisioning). The SA SLA shall apply after System handover to Customer./

Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem untuk Layanan Cloud (“**SA SLA**”) menjelaskan Ketersediaan Sistem yang berlaku untuk Lingkungan Komputasi (dan Server untuk Penyediaan Server). SA SLA akan berlaku setelah penyerahan Sistem kepada Pelanggan.

- 2.2. Calculation/  
Penghitungan

- 2.2.1. The SA SLA shall not apply to Licensed Software licensed by Customer from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form./

SA SLA tidak akan berlaku untuk Perangkat Lunak Berlisensi yang dilisensikan oleh Pelanggan dari pihak ketiga, kecuali apabila sebaliknya secara tegas dinyatakan dalam Formulir Pemesanan.

- 2.2.2. “**System Availability**” for each System is calculated as follows:/  
“**Ketersediaan Sistem**” untuk setiap Sistem dihitung sebagai berikut:

System Availability Percentage/

$$\text{Persentase Ketersediaan Sistem} = \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime} / \text{Total Menit dalam Satu Bulan} - \text{Waktu Henti}}{\text{Total Minutes in the Month} / \text{Total Menit dalam Satu Bulan}} \right) * 100$$

Service Level/ Tingkat Layanan	Service Credit <sup>2</sup> / Kredit Layanan <sup>2</sup>
PRD: 99.5% <sup>1</sup> System Availability/ PRD: 99,5% <sup>1</sup> Ketersediaan Sistem  NON-PRD: 95.0% System Availability/ NON-PRD: 95,0 % Ketersediaan Sistem  Server Provisioning: 99.5% System Availability/ Penyediaan Server: 99,5% Ketersediaan Sistem	HEC Subscription, Private Cloud Edition Services and EX Services: <sup>3</sup> / Langganan HEC, Layanan Private Cloud Edition, dan Layanan EX: <sup>3</sup>  2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA/ 2% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk masing-masing 1% di bawah SA SLA  HEC Cloud Start and HEC BYOL: <sup>4</sup> / HEC Cloud Start dan HEC BYOL: <sup>4</sup>  2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA/ 2% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk masing-masing 0,1% di bawah SA SLA  Server Provisioning (IaaS Basic):/ Penyediaan Server (IaaS Dasar): €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA/ €1.500 per Bulan secara agregat untuk setiap dan semua instance di bawah SA SLA

<sup>1</sup> 99.7% System Availability or 99.9% System Availability for PRD applies if purchased by Customer and identified in the Order Form./

99,7% Ketersediaan Sistem atau 99,9% Ketersediaan Sistem untuk PRD berlaku apabila dibeli oleh Pelanggan dan diidentifikasi dalam Formulir Pemesanan.

<sup>2</sup>Subject to the monthly maximum Service Credit amounts set forth in Section 5 below./

Tunduk pada jumlah Kredit Layanan maksimum bulanan yang dicantumkan dalam Pasal 5 di bawah ini.

<sup>3</sup>Also applies to S/4HANA CPO and S/4HANA CPE./

Berlaku juga untuk S/4HANA CPO dan S/4HANA CPE.

<sup>4</sup>HEC Cloud Start was previously known as HEC Project, and HEC BYOL was previously known as HEC Production./

HEC Cloud Start sebelumnya dikenal sebagai HEC Project, dan HEC BYOL sebelumnya dikenal sebagai HEC Production.

Excluded Downtime/ Waktu Henti yang Dikecualikan	Total Minutes in the Month attributable to:/ Total Menit dalam Satu Bulan yang disebabkan oleh: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Scheduled Downtime/ Waktu Henti Terjadwal</li> <li>b) Agreed Downtime/ Waktu Henti yang Disetujui</li> <li>c) Emergency Downtime/ Waktu Henti Darurat</li> <li>d) 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 below this table)/ Waktu Henti yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali SAP yang wajar, seperti peristiwa yang tidak terduga dan tidak dapat diramalkan yang tidak dapat dihindari, bahkan jika perawatan yang wajar telah dilakukan (lihat pada contoh di bawah tabel ini)</li> </ul>
---	---

	<p>e) Downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system/ Waktu Henti sistem NON-PRD disebabkan oleh penggunaan NON-PRD untuk pengalihan/untuk memperbaiki sistem PRD</p>
Scheduled Downtime/ Waktu Henti Terjadwal	<p>Scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form or as described in the Supplement./ Dijadwalkan pada waktu yang disetujui bersama, sebagaimana yang tercatat dalam Formulir Pemesanan atau sebagaimana yang dijelaskan dalam Tambahan.</p>

### 2.3. Exclusions/ Pengecualian

The following examples include but are not limited to what is beyond SAP's reasonable control:/  
Contoh-contoh berikut termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang berada di luar kendali SAP yang wajar:

- a) 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.
- b) Downtime caused by Customer./  
Waktu Henti yang disebabkan oleh Pelanggan.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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)

<b>Description/ Deskripsi</b>	<b>Computer Environment segment to which Service Level applies/ Segmen Lingkungan Komputasi untuk Tingkat Layanan yang berlaku</b>	<b>Service Levels/ Tingkat Layanan</b>
Backup Frequency and retention period for Databases/ Frekuensi Pencadangan dan periode penyimpanan untuk Basis Data	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./ 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 2 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 2 bulan. Pencadangan NON-PRD akan direplikasi ke pusat data atau lokasi pengganti.
Incident Reaction Time for Incident Management/ Waktu Reaksi 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

untuk Manajemen Insiden	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/ Prioritas Insiden

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):/

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):

- a) **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:

- A PRD system is completely down./  
Sistem PRD tidak beroperasi secara menyeluruh.
- The imminent go-live or upgrade is jeopardized./  
Go-live atau pemutakhiran yang akan segera terjadi mengalami bahaya.
- The core business processes of Customer are seriously affected./  
Proses bisnis inti Pelanggan terdampak serius.
- A workaround is not available./  
Solusi sementara tidak tersedia.

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

- b) **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.

- c) **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.
- d) **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. Track and Report/

Melacak dan Melaporkan

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. Notice/

Pemberitahuan

##### 4.2.1. Customer must notify SAP of any claims for any Service Credits within 1 month after receipt of the monthly System Availability report by filing a support ticket with SAP./

Pelanggan harus memberi tahu SAP mengenai setiap klaim untuk Kredit Layanan apa pun setelah penerimaan laporan Ketersediaan Sistem bulanan dengan mengisi tiket dukungan dengan SAP.

##### 4.2.2. In the event that one or more of the Services Levels set forth herein are not met, Customer may notify the SAP Account Manager and request to analyze Service Levels 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. Remedy/

Ganti Rugi

SAP will then promptly:/

SAP kemudian akan segera:

- a) 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
- b) 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. Service Credit/  
Kredit Layanan

If applicable, SAP will provide the specific Service Credit as described in Section 5 below./

Apabila berlaku, SAP akan memberikan Kredit Layanan khusus sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 5 di bawah.

4.5. Excluded Downtime/  
Waktu Henti yang Dikecualikan

SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service 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 the 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 penyebab utama (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. Subject to Section 2 above, if and to the extent SAP fails to meet the System Availability Service Level set forth in Section 2, Customer is entitled to a Service Credit which is calculated as the sum of the Service Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning, for SAP's failure to meet the respective System Availability Service Level. Under no circumstances will the total maximum Service Credits:./

Tunduk pada Pasal 2 di atas, apabila dan sejauh SAP gagal memenuhi Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem yang dinyatakan dalam Pasal 2, Pelanggan berhak atas Kredit Layanan yang dihitung sebagai jumlah Kredit Layanan untuk NON-PRD, PRD, dan Penyediaan Server atas kegagalan SAP memenuhi Tingkat Layanan Ketersediaan Sistem terkait. Dalam keadaan apa pun total Kredit Layanan maksimum tidak akan:

a) 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, and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that month across all SA SLAs; and/

untuk 1 bulan mana pun, melebihi agregat 20% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk bulan tersebut di seluruh Sistem pada SLA SA 99,9%, dan agregat 100% dari Imbalan Layanan Bulanan untuk bulan tersebut di semua SLA SA; dan

b) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to 1/3 of the annual subscription fees paid for the affected Cloud Service for the contract year (or 1/3 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 1/3 dari imbalan langganan tahunan yang dibebankan untuk Layanan Cloud yang terkena dampak selama tahun kontrak (atau 1/3 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. Customer acknowledges that the Service 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 Layanan merupakan upaya hukum tunggal dan eksklusif atas kegagalan SAP dalam memenuhi Tingkat Layanan yang ditetapkan, kecuali sejauh yang dilarang oleh hukum yang berlaku.

5.1.3. When Customer's entitlement of the Service 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 Layanan 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.

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

Pelanggan yang belum berlangganan Layanan Cloud secara langsung dari SAP harus mengajukan klaim Kredit Layanan 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 as specified in Section 2 above 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 sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 2 di atas selama 3 bulan berturut-turut, Pelanggan dapat mengakhiri Formulir Pemesanan yang berlaku dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada SAP dalam tiga puluh (30) hari setelah Pelanggan menerima laporan Tingkat Layanan terkait. Pengakhiran akan mulai berlaku 1 bulan setelah SAP menerima pemberitahuan tersebut (atau tanggal kapan pun berikutnya yang ditetapkan oleh Pelanggan dalam pemberitahuan ini). 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.