

SUPPORT SCHEDULE FOR CLOUD SERVICES/ SKEDUL DUKUNGAN UNTUK LAYANAN CLOUD

This Support Schedule is part of the Agreement for Cloud Services between SAP and Customer./
Skedul Dukungan ini adalah bagian dari Perjanjian untuk Layanan Cloud antara SAP dengan Pelanggan.

1. DEFINITIONS/ DEFINISI

- 1.1. **"Go-Live"** marks the point in time from when, after set-up of the Cloud Services for Customer, the Cloud Services can be used by Customer for processing real data in live operation mode and for running Customer's internal business operations in accordance with its agreement for such Cloud Services./
"Go-Live" menandai titik waktu sejak saat, setelah Layanan Cloud diaktifkan untuk pelanggan, Layanan Cloud dapat digunakan oleh Pelanggan untuk memproses data nyata dalam mode pengoperasian langsung serta untuk menjalankan operasi bisnis internal milik Pelanggan sesuai dengan perjanjiannya untuk Layanan Cloud tersebut.
- 1.2. **"Local Business Hours"** means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with local time zone applicable to the Customer's address./
"Jam Kerja Lokal" berarti jam 8 pagi (08:00) hingga jam 6 sore (18:00). Senin sampai Jumat tidak termasuk hari libur setempat, sesuai dengan zona waktu lokal yang berlaku di alamat Pelanggan.
- 1.3. **"SAP's Customer Support Website"** means SAP's customer facing support website (see: <https://support.sap.com> unless a different support website is listed in the Agreement or <https://support.sap.com/contactus>). In selected Cloud Services, support can also be accessed via the application itself./
"Situs Web Dukungan Pelanggan SAP" berarti situs web dukungan langsung pelanggan SAP (lihat: <https://support.sap.com> atau <https://support.sap.com/contactus>). Di Layanan Cloud tertentu, dukungan juga dapat diakses melalui aplikasi itu sendiri.

2. SCOPE OF SUPPORT AND SUCCESS OFFERINGS/ CAKUPAN PENAWARAN SUPPORT AND SUCCESS

- 2.1. General/
Umum
- 2.1.1. SAP offers the following:/
SAP menawarkan berikut ini:
- a) SAP Enterprise Support, cloud editions: Foundational engagement support as part of the Cloud Service with focus on customer interaction and case resolution./
SAP Enterprise Support, cloud editions: Dukungan pengikatan dasar yang berfokus pada interaksi pelanggan dan penyelesaian kasus.
 - b) SAP Preferred Success: An add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions that includes strategic guidance, solution-specific best practices and success programs to help drive consumption and value realization./
SAP Preferred Success: Sebuah add-on untuk SAP Enterprise Support, cloud editions yang meliputi pedoman strategis, praktik terbaik khusus solusi, dan program sukses untuk membantu mendorong adopsi pengguna dan perwujudan nilai.
 - c) SAP Enterprise Support, cloud editions is included in the subscription fees for the Cloud Services stated in the Order Form unless alternative support terms are agreed. SAP Preferred Success may be purchased for eligible Cloud Services for an additional fee, as an add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions. SAP Preferred Success is not available, and not provided, for any third-party cloud services purchased through SAP./
SAP Enterprise Support, cloud editions disertakan dalam imbalan berlangganan untuk Layanan Cloud yang tercantum dalam Formulir Pemesanan kecuali apabila syarat-syarat dukungan alternatif telah disetujui. SAP Preferred Success dapat dibeli untuk Layanan Cloud yang memenuhi syarat dengan biaya tambahan, sebagai suatu add-on pada SAP Enterprise Support, cloud editions. SAP Preferred

Success tidak tersedia, dan tidak diberikan, untuk layanan cloud pihak ketiga mana pun yang dibeli melalui SAP.

2.1.2. Beginning on the effective date of Customer's agreement for Cloud Services, Customer may contact SAP's support organization as the primary point of contact for support services./

Terhitung sejak tanggal mulai berlaku perjanjian Pelanggan untuk Layanan Cloud, Pelanggan dapat menghubungi organisasi dukungan SAP sebagai titik kontak utama untuk layanan dukungan.

2.1.3. Customer Interaction Center languages: SAP provides initial telephone contact for Customer Contacts through the SAP one support phone number "CALL-1-SAP" (see CALL-1-SAP page: <https://support.sap.com/contactus>) or via other solution specific hotlines in the following languages: English (24x7) and, depending on local office hours and availability, in German, French, Italian, Spanish, Polish, Russian (during European office hours); Japanese, Chinese, Korean, Bahasa (during Asia/Pacific office hours); Portuguese and Spanish (during Latin America office hours). Issues which lead to a support case which is processed by specialized technical or third party support engineers worldwide are handled in English only./

Bahasa Pusat Interaksi Pelanggan: SAP menyediakan kontak telepon awal untuk Narahubung Pelanggan, melalui satu nomor telepon dukungan SAP "CALL-1-SAP" (lihat <https://support.sap.com/contactus>) atau melalui hotline khusus solusi lain dalam bahasa-bahasa berikut ini: bahasa Inggris (24x7) dan, tergantung pada jam kantor setempat dan ketersediaan, dalam bahasa Jerman, Prancis, Italia, Spanyol, Polandia, Rusia (selama jam kantor Eropa); bahasa Jepang, Mandarin, Korea, Indonesia (selama jam kerja Asia/Pasifik); bahasa Portugis dan Spanyol (selama jam kerja Amerika Latin). Permasalahan yang mengarah pada kasus dukungan yang diproses oleh teknisi khusus atau teknisi dukungan pihak ketiga di seluruh dunia hanya akan ditangani dalam bahasa Inggris.

2.2. Mission Critical Support/
Dukungan Kritis Misi

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
24x7 mission critical support for P1 and P2 cases (English only)/ Dukungan kritis misi 24x7 untuk kasus P1 dan P2 (hanya dalam bahasa Inggris)	Global case handling by SAP for issues related to support, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Corrective Action Targets (as set forth in Section 3 below)./ Penanganan kasus global oleh SAP untuk masalah yang terkait dengan dukungan, termasuk Perjanjian Tingkat Layanan untuk Respons Awal, Komunikasi yang Sedang Berlangsung, dan Target Tindakan Korektif (sebagaimana ditetapkan dalam Bagian 3 di bawah).	24x7 prioritized case handling and enhanced Initial Response and Corrective Action Targets (as set forth in Section 3 below)./ Penanganan kasus yang diprioritaskan selama 24x7 serta peningkatan Respons Awal dan Target Tindakan Korektif (sebagaimana diatur dalam Bagian 3 di bawah).
Non-mission critical support for P3 and P4 cases (English only)/ Dukungan kritis non-misi untuk kasus P3 dan P4 (hanya dalam bahasa Inggris)	Available during Local Business Hours(as set forth in Section 3 below)./ Tersedia selama Jam Kerja Lokal (sebagaimana diatur dalam Bagian 3 di bawah).	Enhanced Initial Response Targets (as set forth in Section 3 below)./ Peningkatan Target Respons Awal (sebagaimana diatur dalam Bagian 3 di bawah).

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
24x7 Customer interaction center/ Pusat Interaksi Pelanggan 24x7	Support center that customers may contact for general support related inquiries through the contact channels described in Section 2.1.3./ Pusat dukungan yang dapat dihubungi pelanggan untuk pertanyaan yang terkait dengan dukungan umum melalui saluran kontak yang tercantum di Bagian 2.1.3.	
Global support backbone/ Dasar utama dukungan global	SAP's knowledge database and extranet where SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. This includes SAP's Customer Support Website./ Basis data pengetahuan SAP dan ekstranet SAP dengan SAP hanya menyediakan konten dan layanan bagi para pelanggan dan mitra SAP. Termasuk Situs Web Dukungan Pelanggan SAP.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions./ Diberikan sebagai bagian dari SAP Enterprise Support, cloud editions.
End-to-end supportability/ Keterdukungan menyeluruh	Support for cases that occur in integrated business scenarios consisting of SAP Cloud Services or both SAP Cloud Services and SAP Software with a valid SAP support agreement./ Dukungan untuk kasus-kasus yang terjadi dalam skenario bisnis terintegrasi yang terdiri atas Layanan Cloud SAP atau Layanan Cloud SAP dan Perangkat Lunak SAP yang memiliki perjanjian dukungan yang valid.	

2.3. Learning and Empowerment/ Pembelajaran dan Pemberdayaan

Feature	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Remote SAP support content and services/ Konten dan layanan dukungan SAP jarak jauh	Remote support content and services (e.g., Meet-the-Expert sessions) in various formats which may include live and recorded webinars, tutorials, best practices, self-paced learning materials and workshop-style interactive remote sessions. Content and session schedules are stated on SAP's Customer Support Website in the SAP Enterprise Support Academy section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion./ Konten dan layanan dukungan jarak jauh (misalnya pelatihan Temu Ahli) dalam berbagai format yang dapat mencakup webinar langsung maupun rekaman, tutorial, praktik terbaik, materi pembelajaran mandiri, dan pelatihan jarak jauh interaktif bergaya lokakarya. Konten dan jadwal pelatihan	Access to demo systems, live sessions with instructors, examinations and certifications specific to the Cloud Service for up to 5 Customer Contacts./ Akses ke sistem demo, pelatihan langsung dengan instruktur, ujian, dan sertifikasi khusus untuk Layanan Cloud hingga 5 Narahubung Pelanggan. SAP Preferred Success exclusive learning content related to the Cloud Service in various formats which may include live and recorded webinars, best practices, and workshop-style interactive remote sessions./ Konten pembelajaran eksklusif SAP Preferred Success yang terkait dengan Layanan Cloud dalam berbagai format yang dapat mencakup webinar langsung

	dinyatakan dalam Situs Web Dukungan Pelanggan SAP dalam bagian SAP Enterprise Support Academy . Penjadwalan, ketersediaan, dan metodologi penyampaian merupakan kebijakan SAP.	maupun rekaman, praktik terbaik, dan pelatihan jarak jauh interaktif bergaya lokakarya. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion./ Penjadwalan, ketersediaan, dan metodologi penyampaian merupakan kebijakan SAP.
Release update information/ Informasi pembaruan rilis	Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes. Self-service through web and community./ Ringkasan, webinar, dan video yang didokumentasikan yang disediakan secara umum oleh SAP untuk menginformasikan dan menginstruksikan kepada pelanggan tentang adanya perubahan rilis produk baru. Layanan mandiri melalui web dan komunitas.	Release guidance specific to the Cloud Service./ Panduan rilis khusus untuk Layanan Cloud.

2.4. Collaboration/
Kolaborasi

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
SAP support advisory services/ Layanan konsultasi dukungan SAP	Access to experts who help customers with support-related requests and advise on the appropriate SAP Enterprise Support content and services for their needs./ Akses ke para ahli yang membantu pelanggan dalam permintaan terkait dukungan dan memberikan saran mengenai konten dan layanan SAP Enterprise Support yang sesuai untuk kebutuhan mereka.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions./ Diberikan sebagai bagian dari SAP Enterprise Support, cloud editions.
Support via chat/ Dukungan melalui chat	Available during business hours in English language for non-Mission Critical Support issues, where available for the Cloud Service./ Tersedia selama jam kerja dalam bahasa Inggris untuk masalah Dukungan Kritis non-Misi, jika tersedia untuk Layanan Cloud.	

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Support via web and platform for social business collaboration/ Dukungan melalui web dan platform untuk kerja sama bisnis sosial	Access to SAP's Customer Support Website, including social media-based empowerment and collaboration, with peers and SAP experts./ Akses ke Situs Web Dukungan Pelanggan SAP, termasuk pemberdayaan dan kolaborasi berbasis media sosial, dengan rekan sejawat dan ahli SAP.	Access to exclusive SAP Preferred Success collaboration platform./ Akses ke platform kolaborasi eksklusif SAP Preferred Success.
Support and success reporting/ Pelaporan support and success	SAP Enterprise Support reporting: A report or dashboard analyzing and documenting the status of support services and achievements hereunder./ Pelaporan SAP Enterprise Support: Laporan atau dasbor yang berisi analisis dan dokumentasi status layanan dukungan dan pencapaian yang disebutkan di sini.	Reports, dashboards, or other reporting components and capabilities regarding the overall engagement, full customer lifecycle, and productive use of the solution, including relevant feature adoption, technical and product usage and status of support services and achievements hereunder, specific to the Cloud Service./ Laporan, dasbor, atau komponen dan kemampuan pelaporan lainnya mengenai keseluruhan pengikatan, siklus pakai pelanggan penuh, dan penggunaan produktif atas solusi, termasuk adopsi fitur yang relevan, penggunaan produk dan teknis dan status layanan dukungan, serta pencapaian yang dinyatakan dalam dokumen ini, khusus untuk Layanan Cloud.
Preferred Success resources and guidance/ Sumber daya dan pedoman Preferred Success		Access to success resources to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence. This may include a customer success partner as the primary contact for ongoing success management, success planning, technical guidance and mentorship, and support case oversight throughout the Customer lifecycle. Assignment of a customer success partner is at SAP's discretion./ Akses ke sumber daya kesuksesan guna memberikan pedoman mengenai onboarding, adopsi dan penggunaan produk, praktik terbaik, serta keunggulan operasional. Hal ini dapat mencakup mitra kesuksesan pelanggan sebagai narahubung utama dari manajemen kesuksesan yang berkelanjutan, perencanaan kesuksesan, pedoman dan bimbingan teknis, serta pengawasan kasus dukungan di seluruh siklus hidup Pelanggan. Penugasan mitra kesuksesan pelanggan adalah kebijaksanaan SAP.

Regular checkpoint/ Poin pemeriksaan rutin		Periodic review of Cloud Service, success plan, critical issues, reporting and best practices. May include in-person delivery, at SAP's discretion./ Tinjauan berkala atas Layanan Cloud, rencana kesuksesan, masalah penting, pelaporan, dan praktik terbaik. Dapat mencakup pengiriman langsung, atas kebijakan SAP.
Success Plan/ Rencana Kesuksesan		A success plan outlines steps towards achieving key business milestones and objectives throughout the customer lifecycle. Focus topics include challenges, consumption, adoption and cycle planning./ Rencana kesuksesan menguraikan langkah-langkah untuk menuju pencapaian standar waktu penentu dan tujuan bisnis utama di seluruh siklus hidup pelanggan. Topik utama meliputi tantangan, konsumsi, adopsi, dan perencanaan siklus.

2.5. Innovation and Value Realization/
Inovasi dan Perwujudan Nilai

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Proactive checks proposed by SAP/ Pemeriksaan proaktif yang diajukan oleh SAP	Support services, providing recommendations for the specific customer situation. Such services are delivered remotely upon Customer request./ Layanan dukungan yang menyediakan rekomendasi untuk situasi khusus pelanggan. Layanan tersebut diberikan dari jarak jauh atas permintaan Pelanggan.	Expert-led checks, providing recommendations based on SAP best practices or recommended configuration(s)./ Pemeriksaan yang dipimpin oleh ahli, memberikan rekomendasi berdasarkan praktik terbaik SAP atau konfigurasi yang direkomendasikan.
Product roadmaps/ Jadwal rencana produk	Self-service through web./ Layanan mandiri melalui web.	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions./ Diberikan sebagai bagian dari SAP Enterprise Support, cloud editions.
Refresh of test instance/ Penyegaran <i>instance</i> uji	Self-service or request through web for initiating the refresh as offered and required by respective solution./ Layanan mandiri atau permintaan melalui web untuk memulai penyegaran sebagaimana yang ditawarkan dan diperlukan oleh masing-masing solusi.	Access to SAP assistance with managing the refreshing of test instances up to 2 times per year, where applicable./ Akses ke bantuan SAP dengan mengelola penyegaran <i>instance</i> uji sebanyak 2 kali setahun, apabila berlaku.

2.6. Application Lifecycle Management/
Manajemen Siklus Pakai Aplikasi

Feature/ Fitur	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Success
Application lifecycle management ("ALM")/ Manajemen Siklus Pakai Aplikasi (Application Lifecycle Management/ALM) Prioritas M	Software or online services for application lifecycle management made available by SAP. Feature scope and availability details are set forth on SAP's Customer Support Website (see: https://support.sap.com/en/alm) and usage rights (see: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights). Perangkat lunak atau layanan online untuk manajemen siklus hidup aplikasi yang disediakan oleh SAP. Cakupan fitur dan perincian ketersediaan ditetapkan di Situs Web Dukungan Pelanggan SAP (lihat: https://support.sap.com/en/alm) dan hak penggunaan (lihat: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights).	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions./ Diberikan sebagai bagian dari SAP Enterprise Support, cloud editions.

3. CUSTOMER RESPONSE LEVELS/ TINGKAT RESPONS TERHADAP PELANGGAN

- 3.1. SAP responds to submitted support cases as described in the table below./
SAP menanggapi kasus-kasus dukungan yang diajukan sebagaimana yang diuraikan dalam tabel di bawah.

Priority/ Prioritas	Definition/ Definisi	Response Level/ Tingkat Respons
P1	Very High/ Sangat Tinggi A case should be categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes. Urgent work cannot be performed./ Suatu kasus harus dikategorikan dengan prioritas "sangat tinggi" jika masalah memiliki konsekuensi sangat serius terhadap proses bisnis normal atau proses TI yang berkaitan dengan proses bisnis inti. Pekerjaan mendesak tidak dapat dilakukan. This is generally caused by the following circumstances:/ Hal ini umumnya disebabkan oleh keadaan-keadaan berikut: a) a productive service is completely down;/ layanan produktif terhenti sepenuhnya; b) the imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed;/ Go-Live sistem waktu dekat atau pemutakhiran sistem produksi tidak dapat diselesaikan; c) the customer's core business processes are seriously affected/	Initial Response: Within 1 hour of case submission./ Respons Awal: Dalam waktu 1 jam sejak pelaporan kasus. Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every hour./ Komunikasi Berkelanjutan: Kecuali jika dikomunikasikan lain oleh SAP, satu kali setiap satu jam. Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 4 hours./ Target Tindakan Korektif: Untuk kasus yang ada, SAP akan menyediakan resolusi; atau solusi sementara; atau rencana tindakan dalam waktu 4 jam.

Priority/ Prioritas	Definition/ Definisi	Response Level/ Tingkat Respons
	<p>proses bisnis inti pelanggan sangat terdampak</p> <p>A workaround is not available for each circumstance./ Solusi sementara tidak tersedia untuk setiap kondisi.</p> <p>The case requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses./ Kasus memerlukan pemrosesan segera karena gangguan fungsi dapat menyebabkan kerugian berat.</p>	
P2	<p>High/ Tinggi</p> <p>A case 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 SAP service that are required immediately./ Suatu kasus harus dikategorikan dengan prioritas "tinggi" jika proses bisnis normal sangat terdampak. Pekerjaan-pekerjaan penting tidak dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan oleh fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dijalankan dalam Layanan SAP yang dibutuhkan segera.</p> <p>The case is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow./ Kasus tersebut akan diproses sesegera mungkin karena gangguan fungsi yang berkelanjutan dapat sangat mengganggu keseluruhan alur proses bisnis produktif.</p>	<p>Initial Response: Within 4 hours of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers and within 2 hours of case submission for SAP Preferred Success customers./ Respons Awal: Dalam waktu 4 jam sejak pelaporan kasus untuk pelanggan SAP Enterprise Support, cloud edition, dan dalam waktu 2 jam sejak pelaporan kasus untuk pelanggan SAP Preferred Success.</p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 6 hours./ Komunikasi Berkelanjutan: Kecuali jika dikomunikasikan lain oleh SAP, satu kali setiap 6 jam.</p> <p>Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for SAP Preferred Success customers only./ Target Tindakan Korektif: Untuk kasus yang ada, SAP akan menyediakan resolusi; atau solusi sementara; atau rencana tindakan dalam waktu 3 hari kerja hanya untuk pelanggan SAP Preferred Success.</p>
P3	<p>Medium/ Sedang</p> <p>A case should be categorized with the priority "medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service./ Suatu kasus harus dikategorikan dengan prioritas "sedang" jika proses bisnis normal terdampak. Masalah tersebut disebabkan oleh fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dijalankan dalam layanan SAP.</p>	<p>Initial Response: Within 1 business day of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers, and within 4 business hours of case being received for SAP Preferred Success customers./ Respons Awal: Dalam waktu 1 hari kerja sejak pelaporan kasus untuk pelanggan SAP Enterprise Support, cloud edition, dan dalam waktu 4 hari kerja sejak kasus diterima untuk pelanggan SAP Preferred Success.</p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 3 business days for non-defect Issues and 10 business days for product defect issues./ Komunikasi Berkelanjutan: Kecuali jika dikomunikasikan lain oleh SAP, satu kali setiap 3</p>

Priority/ Prioritas	Definition/ Definisi	Response Level/ Tingkat Respons
		<p>hari kerja untuk Masalah non-kerusakan, dan 10 hari kerja untuk Masalah-masalah kerusakan.</p> <p>A non-defect issue is a reported support case that does not involve a defect in the applicable Cloud Service and does not require engineering, development or operations personnel to resolve./ Masalah non-kerusakan adalah kasus dukungan yang dilaporkan tanpa ada kerusakan dalam Layanan Cloud yang berlaku dan tidak memerlukan personel teknik/pengembangan atau operasional untuk menyelesaikannya.</p>
P4	<p>Low/ Rendah</p> <p>A case 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 SAP service that are not required daily or are rarely used./ Suatu kasus 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 tepat atau tidak dapat dijalankan dalam layanan SAP yang tidak diperlukan setiap hari atau yang jarang digunakan.</p>	<p>Initial Response: Within 2 business days of case submission for SAP Enterprise Support, cloud editions customers and within 1 business day of case submission for SAP Preferred Success customers./ Respons Awal: Dalam waktu 2 hari kerja sejak pelaporan kasus untuk pelanggan SAP Enterprise Support, cloud editions, dan dalam waktu 1 hari kerja sejak pelaporan kasus untuk pelanggan SAP Preferred Success.</p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every week./ Komunikasi Berkelanjutan: Kecuali jika dikomunikasikan lain oleh SAP, satu kali setiap satu minggu.</p>

3.2. The following types of cases are excluded from customer response levels as described above:/
Tipe kasus berikut tidak termasuk dalam tingkatan respons pelanggan yang dijelaskan di atas:

- a) cases regarding a release, version or functionalities of Cloud Services developed specially for Customer (including those developed by SAP Custom Development or by SAP subsidiaries or individual content services);/
kasus yang berkaitan dengan rilis, versi atau fungsionalitas Layanan Cloud SAP yang dikembangkan secara khusus untuk pelanggan (termasuk layanan yang dikembangkan oleh Pengembangan Khusus SAP dan/atau oleh anak perusahaan SAP atau layanan konten individu);
- b) the root cause behind the case is not a malfunction but missing functionality (development request);/
penyebab utama di balik insiden kasus bukan merupakan gangguan fungsi tetapi fungsionalitas ("permintaan pengembangan") yang hilang;
- c) the case is a consulting or how-to request./
kasus ini adalah permintaan konsultasi atau cara.

4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES/ TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

4.1. Customer Contact/
Narahubung Pelanggan

4.1.1. Customer shall designate at least 2 and up to 5 qualified English-speaking contact persons per Cloud Service (each a "**Customer Contact**"). Customer Contacts include designated support contact, authorized support contact, key user, application administrator or system administrators whose roles within specific Cloud Services are authorized to contact or access the Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services and Mission Critical Support services./
Pelanggan akan menunjuk setidaknya 2 dan hingga 5 narahubung dengan kemampuan berbahasa Inggris

yang memenuhi syarat per Layanan Cloud (masing-masing disebut sebagai "**Narahubung Pelanggan**"). Narahubung Pelanggan termasuk narahubung dukungan yang ditetapkan, narahubung dukungan resmi, pengguna utama, administrator aplikasi atau administrator sistem yang berperan dalam Layanan Cloud khusus yang diberi wewenang untuk menghubungi atau mengakses layanan Pusat Interaksi Pelanggan, Layanan Konsultasi Dukungan dan Dukungan Kritis Misi SAP.

4.1.2. The Customer Contact is responsible for managing all business-related tasks of the Cloud Service related to Customer's business, such as:/

Narahubung Pelanggan bertanggung jawab untuk mengelola semua tugas Layanan Cloud yang berhubungan dengan bisnis Pelanggan, seperti:

- a) support end users and manage their cases. This includes searching for known solutions in available documentation and liaising with SAP in the event of new problems;/
mendukung pengguna akhir dan mengelola kasus mereka. Hal ini termasuk mencari solusi yang telah diketahui dalam dokumentasi yang tersedia dan menghubungkan dengan SAP jika terdapat permasalahan baru;
- b) manage background jobs and the distribution of business tasks across users (if available);/
mengelola pekerjaan latar belakang dan distribusi tugas-tugas bisnis di semua pengguna (jika tersedia);
- c) manage and monitor connections to Customer's third-party systems (if available);/
mengelola dan memantau koneksi ke sistem pihak ketiga Pelanggan (jika tersedia);
- d) support the adoption of the Cloud Service./
mendukung penggunaan Layanan Cloud.

4.2. Contact Details/
Rincian Kontak

Customer will provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by which the Customer Contact or the authorized representative of the Customer Contact can be contacted at any time. Customer will update its Customer Contacts for a Cloud Service through SAP's Customer Support Website. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization./
Pelanggan harus memberikan perincian narahubung (terutama, alamat email dan nomor telepon) yang dapat digunakan untuk menghubungi Narahubung Pelanggan atau perwakilan resmi dari Narahubung Pelanggan sewaktu-waktu. Pelanggan akan memperbarui Narahubung Pelanggannya untuk Layanan Cloud melalui Situs Web Dukungan SAP. Hanya Narahubung Pelanggan resmi yang dapat menghubungi organisasi dukungan SAP.

4.3. Cooperation/
Kerja Sama

Customer Contact shall reasonably cooperate with SAP to resolve support cases, and will have adequate technical expertise and knowledge of its configuration of the Cloud Services to provide relevant information to enable SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error./
Narahubung Pelanggan harus bekerja sama secara wajar dengan SAP untuk menyelesaikan kasus-kasus dukungan, serta harus memiliki keahlian dan pengetahuan teknis yang memadai tentang konfigurasi Layanan Cloud milik mereka agar dapat menyediakan informasi yang relevan sehingga SAP dapat mereproduksi, menyelesaikan masalah dan membenahi kesalahan yang dialami.