

## SAP CONSULTING SERVICES SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS ("SUPPLEMENT")

SAP and Customer have agreed that SAP delivers to Customer certain Consulting Services. These supplemental terms and conditions (the "Supplement") and any modifications to the Agreement made herein apply solely to Consulting Services and not to any other SAP product or service or the Cloud Service itself. In case of conflict the terms of the Scope Document shall prevail over any Service Description and the provisions of this Supplement.

### 1. DEFINITIONS

- 1.1 "Consultant"** means any employee or third party contractor which SAP utilizes to provide Consulting Services to Customer.
- 1.2 "Deliverables"** means those specific work products or tangible results which are explicitly identified as "Deliverable" under the applicable Order Form.
- 1.3 "Scope Document"** means the document that is provided with and becomes part of the applicable Order Form which further defines the scope of Consulting Services to be provided and other engagement specifics.
- 1.4 "Service Description"** means pre-defined descriptions of services found at <http://www.sap.com/corporate-en/about/resources/service-descriptions/index.html> in effect as of the Order Form Effective Date.

### 2. TERM AND TERMINATION

- 2.1 Term.** Each Consulting Service shall be effective as of the Effective Date set forth in that Order Form, and shall remain in effect until end of term or completion of the Consulting Services or terminated earlier by either party in accordance with the applicable GTC.
- 2.2 Termination for Convenience.** Consulting Services (excluding fixed-price Consulting Services) may be terminated by either party upon thirty (30) days' prior written notice.
- 2.3 Effect of Termination.** Customer shall be liable for all payments to SAP, including all fees and expenses up to the effective date of termination. All Confidential Information (excluding Consulting Services Deliverables) of the other party shall upon request of the other party be returned to the Disclosing Party or destroyed with

## SYARAT DAN KETENTUAN TAMBAHAN UNTUK LAYANAN KONSULTASI SAP ("LAMPIRAN")

SAP dan Pelanggan telah menyepakati bahwa SAP menyampaikan Layanan Konsultasi kepada Pelanggan. Syarat dan ketentuan tambahan ("Lampiran") ini dan setiap modifikasi terhadap Perjanjian yang dibuat dalam dokumen ini berlaku hanya untuk Layanan Konsultasi dan tidak berlaku untuk produk atau Layanan Cloud lainnya. Apabila terjadi ketidaksesuaian, maka syarat-syarat Dokumen Cakupan akan berlaku atas setiap Penjelasan Layanan dan ketentuan Lampiran ini.

### 1. DEFINISI

- 1.1 "Konsultan"** berarti karyawan dan kontraktor pihak ketiga mana pun yang digunakan oleh SAP untuk memberikan Layanan Konsultasi kepada Pelanggan.
- 1.2 "Deliverable"** berarti produk produk kerja spesifik atau hasil kerja nyata yang secara tegas diidentifikasi sebagai "Deliverable" berdasarkan Formulir Pemesanan yang berlaku.
- 1.3 "Dokumen Cakupan"** berarti dokumen yang disediakan dengan dan menjadi bagian Formulir Pemesanan yang berlaku yang lebih lanjut menjelaskan cakupan Layanan Konsultasi yang akan diberikan dan spesifikasi pengikatan lainnya.
- 1.4 "Penjelasan Layanan"** berarti penjelasan layanan yang ditetapkan sebelumnya yang terdapat di <http://www.sap.com/corporate-en/about/resources/service-descriptions/index.html> yang berlaku sejak Tanggal Mulai Berlaku Formulir Pemesanan.

### 2. JANGKA WAKTU DAN PENGAKHIRAN

- 2.1 Jangka Waktu.** Masing-masing Layanan Konsultasi akan mulai berlaku pada Tanggal Mulai Berlaku yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan tersebut, dan akan tetap berlaku hingga akhir jangka waktu atau Layanan Konsultasi diselesaikan atau diakhiri lebih awal oleh salah satu pihak sesuai dengan GTC yang berlaku.
- 2.2 Pengakhiran secara Sepihak.** Layanan Konsultasi (tidak termasuk Layanan Konsultasi dengan harga tetap) dapat diakhiri oleh salah satu pihak setelah tiga puluh (30) hari sebelum pemberitahuan tertulis.
- 2.3 Dampak dari Pengakhiran.** Pelanggan harus bertanggung jawab untuk semua pembayaran kepada SAP, termasuk semua imbalan dan biaya hingga tanggal mulai berlakunya pengakhiran. Semua Informasi Rahasia (tidak termasuk Deliverable Layanan Konsultasi) mengenai pihak lain berdasarkan permintaan pihak lain akan dikembalikan kepada Pihak Pemberi Informasi

certification of such destruction from an authorized individual.

### 3. CONSULTING SERVICES WARRANTY

**3.1 General.** SAP warrants that it will perform any Consulting Services in a professional workmanlike manner using resources with the skills reasonably required to perform such services.

**3.2 Conformance.** SAP warrants that for ninety (90) days following provision of the Consulting Services the Deliverables will materially conform with the specifications for that Deliverable in accordance with the respective Service Description or Scope Document provided that the warranty period for Deliverables (if any) resulting from any subscription based Consulting or Cloud Services will in no event exceed the termination date of the subscription based Consulting or Cloud Services.

**3.3 Exclusion.** SAP does not warrant error-free or uninterrupted operation of any Consulting Services or Deliverable or that SAP will correct all non-conformities.

**3.4 Claims.** Customer shall notify SAP within ninety (90) days of provision of the Consulting Services or Deliverable in writing of the alleged warranty breach and provide SAP with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for SAP in order to rectify such warranty breach. Provided Customer has notified SAP in accordance with this Section of a warranty breach and SAP validates the existence of such warranty breach, SAP will, at its option re-perform the applicable Consulting Services or Deliverable, or refund the fee paid or reallocate quota for the specific non-conforming Consulting Service or Deliverable. This is Customer's sole and exclusive remedy for a warranty breach.

### 4. ACCEPTANCE

**4.1** If there is an Order Form with Deliverables and the Order Form expressly states that such Deliverables are subject to acceptance procedures, the following language applies, unless otherwise agreed upon in an Order Form:

Deliverable Acceptance Period. Upon delivery by SAP of a completed Deliverable, Customer shall have 10 calendar days to accept or reject ("Acceptance Period") the Deliverable, due to a defect using reasonable discretion, based on the acceptance criteria set forth in the Order Form for that Deliverable. A "defect" means the

atau dimusnahkan dengan bukti pemusnahan tersebut dari individu yang sah.

### 3. JAMINAN LAYANAN KONSULTASI

**3.1 Umum.** SAP menjamin bahwa pihaknya akan memberikan Layanan Konsultasi secara cekatan dan profesional menggunakan sumber daya dan keahlian yang diperlukan secara wajar untuk memberikan layanan tersebut.

**3.2 Kepatuhan.** SAP menjamin bahwa selama sembilan puluh hari (90) setelah penyediaan Layanan Konsultasi, *Deliverable* akan sepenuhnya tunduk pada spesifikasi *Deliverable* tersebut sesuai dengan Penjelasan Layanan atau Dokumen Cakupan dengan ketentuan bahwa periode jaminan *Deliverable* (apabila ada) yang dihasilkan dari langganan berbasis Layanan Cloud atau Konsultasi, dalam situasi apa pun, tidak akan melebihi tanggal pengakhiran dari langganan berbasis Layanan Cloud atau Konsultasi.

**3.3 Pengecualian.** SAP tidak menjamin bahwa pengoperasian setiap Layanan Konsultasi atau *Deliverable* tidak terganggu atau bebas kesalahan atau bahwa SAP akan memperbaiki semua ketidaksesuaian.

**3.4 Klaim.** Pelanggan harus memberitahukan SAP dalam waktu sembilan puluh (90) hari tentang pemberian Layanan Konsultasi atau *Deliverable* secara tertulis tentang dugaan pelanggaran jaminan dan memberikan SAP penjelasan yang tepat tentang masalah dan semua informasi terkait yang diperlukan secara wajar oleh SAP untuk memperbaiki pelanggaran jaminan tersebut. Dengan ketentuan bahwa Pelanggan telah memberitahukan kepada SAP sesuai dengan Pasal mengenai pelanggaran jaminan dan SAP memvalidasi adanya pelanggaran jaminan tersebut, SAP akan, sesuai dengan opsinya, memberikan kembali Layanan Konsultasi dan *Deliverable* yang berlaku, atau mengembalikan imbalan yang telah dibayarkan atau mengalokasikan kembali kuota untuk Layanan Konsultasi atau *Deliverable* spesifik yang tidak sesuai. Hal ini merupakan upaya hukum Pelanggan sendiri dan yang eksklusif untuk pelanggaran terhadap jaminan.

### 4. PENERIMAAN

**4.1** Jika terdapat suatu Formulir Pemesanan dengan *Deliverable* dan Formulir Pemesanan dengan tegas menyatakan bahwa *Deliverable* tersebut tunduk pada prosedur penerimaan, maka kalimat terikut ini berlaku, kecuali jika disetujui lain pada suatu formulir Pemesanan:

Jangka Waktu Penerimaan *Deliverable*. Setelah SAP mengirimkan suatu Deliverable lengkap, Pelanggan akan memiliki waktu 10 hari kalender untuk menerima atau menolak ("Jangka Waktu Penerimaan") *Deliverable*, karena adanya cacat atas pertimbangan yang wajar, berdasarkan kriteria penerimaan yang diatur pada Formulir

Deliverable fails to substantially comply with the applicable and corresponding acceptance criteria for that Deliverable set forth in the Order Form. If the relevant Deliverable passes the agreed acceptance criteria set forth in the Order Form, Customer will accept the Deliverable. Acceptance will not be unreasonably withheld by Customer. If Customer notifies SAP that it has rejected the Deliverable due to a defect, Customer shall provide written notice, within such 10 day period, specifying the basis of the deficiency. SAP shall have a reasonable period to cure such deficiency and redeliver the Deliverable for an additional Acceptance Period. If Customer fails to reject any Deliverable within the Acceptance Period, in a written document specifying the deficiency, Customer shall be deemed to have accepted such Deliverable as of the 10th day of the Acceptance Period. Upon acceptance of a Deliverable, all Consulting Services associated with such Deliverable shall be deemed accepted and SAP shall have no further obligation with respect to an accepted Deliverable. A Deliverable shall not be made available for Customer's productive use, unless it has been accepted by Customer (either expressly or by passage of time). Where acceptance criteria is not specified in the Order Form for a Deliverable, such Deliverable will be deemed complete and accepted by Customer the day after SAP performs it or delivers it.

## 5. CHANGE REQUEST PROCEDURE

Either party can request changes to the Consulting Services in accordance with the form attached to the Order Form or included in the applicable Service Description ("**Change Request**"). SAP is not required to perform under a Change Request until agreed to and signed by the parties.

## 6. PROVISION OF SERVICES

**6.1 Personnel.** The selection, assignment or replacement of Consultants is at SAP's sole discretion and SAP reserves the right to replace any Consultant at any time at its sole discretion with resource Consultant with equivalent skills.

**6.2 Replacement.** If at any time Customer or SAP is dissatisfied with the material performance of an assigned Consultant or a Customer project team member, the dissatisfied party shall promptly report such dissatisfaction to the other party in writing and may request a replacement. The other party shall use its reasonable discretion in accomplishing any such change (which also, in

Pemesanan untuk *Deliverable* tersebut. Suatu "cacat" berarti *Deliverable* yang gagal untuk secara substansial memenuhi kriteria penerimaan yang berlaku dan terkait sebagaimana diatur pada Formulir Pemesanan. Jika *Deliverable* yang terkait lolos kriteria penerimaan yang telah disetujui pada Formulir Pemesanan, Pelanggan akan menerima *Deliverable*. Penerimaan tidak dapat secara tidak wajar ditahan oleh Pelanggan, jika Pelanggan memberitahu SAP bahwa pihaknya menolak *Deliverable* karena terdapat cacat, Pelanggan akan menyediakan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu 10 hari tersebut, dengan merinci dasar dari cacat tersebut. SAP dengan periode yang wajar akan memperbaiki cacat tersebut dan mengirim ulang *Deliverable* untuk suatu Jangka Waktu Penerimaan tambahan. Jika Pelanggan gagal untuk menolak setiap *Deliverable* selama Jangka Waktu Penerimaan, dengan suatu dokumen tertulis yang merinci cacat tersebut, Pelanggan dianggap telah menerima *Deliverable* tersebut pada hari ke-10 dari Jangka Waktu Penerimaan. Setelah suatu *Deliverable* diterima, seluruh Layanan Konsultasi yang terkait dengan *Deliverable* tersebut akan dianggap telah diterima dan SAP tidak akan memiliki kewajiban lebih lanjut dalam hubungannya dengan *Deliverable* yang telah diterima tersebut. Suatu *Deliverable* tidak akan tersedia untuk penggunaan produktif Pelanggan, kecuali bila telah diterima oleh Pelanggan (baik dinyatakan dengan tegas atau dengan berjalannya waktu). Bila kriteria penerimaan tidak dirinci pada Formulir Pemesanan untuk suatu *Deliverable*, maka *Deliverable* tersebut akan dianggap telah lengkap dan diterima oleh Pelanggan pada hari setelah SAP melaksanakannya atau mengirimkannya.

## 5. PROSEDUR PERMOHONAN PERUBAHAN

Setiap pihak dapat meminta perubahan Layanan Konsultasi sesuai dengan formulir yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan dalam Penjelasan Layanan yang berlaku ("**Permohonan Perubahan**"). SAP tidak akan melaksanakan apa pun berdasarkan Permohonan Perubahan hingga Permohonan Perubahan tersebut disepakati dan ditandatangani oleh para pihak.

## 6. PEMBERIAN LAYANAN

**6.1 Personel.** Pemilihan, penunjukan atau penggantian Konsultan merupakan kebijakan mutlak SAP dan SAP berhak menggantikan setiap Konsultan sewaktu-waktu atas kebijakan mutlaknya sendiri dengan Konsultan sumber daya dengan keterampilan yang setara.

**6.2 Penggantian.** Jika sewaktu-waktu Pelanggan atau SAP tidak puas dengan kinerja materiil Konsultan yang ditunjuk atau anggota tim proyek Pelanggan, pihak yang tidak puas harus segera melaporkan ketidakpuasan tersebut kepada pihak lainnya secara tertulis dan dapat meminta seorang pengganti. Pihak lainnya akan menggunakan kebijakannya yang wajar dalam menyelesaikan perubahan tersebut (yang juga,

the case of SAP, shall be subject to staffing availability).

**6.3 Estimates.** All dates with respect to performance of the Consulting Services are estimated and time shall not be deemed of the essence.

**6.4 Delays.** If any Consulting Service, in whole or in part, cannot be provided by SAP due to a Customer issue and Customer fails to provide SAP with reasonable advance notice, the time agreed to be spent by SAP resources on such Consulting Service will be charged to Customer.

**6.5 Rights.** Customer ensures to have all necessary license rights including third party license rights required for the Consulting Services.

## 7. THIRD PARTY CLAIMS

**7.1 Claims Brought Against Customer.** SAP shall defend (at its sole expense) Customer against claims brought against Customer by any third party alleging that Customer's use of the Deliverables, in accordance with the terms and conditions of the Agreement, constitutes an infringement or misappropriation of a patent claim(s), copyright, or trade secret rights. SAP will indemnify Customer from all damages finally awarded against Customer by a court of competent jurisdiction (or the amount of any settlement SAP enters into) with respect to such claims. This obligation of SAP shall not apply if the alleged infringement or misappropriation results from

- (a) use of the Deliverables in conjunction with any other software, services, or any product, data or apparatus that SAP did not provide, or
- (b) anything Customer provides including configurations, instructions or specifications, or
- (c) a modification of the Deliverable by Customer or by a third party on behalf of Customer, or
- (d) any use not permitted by the Agreement.

**7.2 Remedies.** In the event a claim under Section 7.1 is made or in SAP's reasonable opinion is likely to be made, SAP may, at its sole option and expense

- (a) procure for Customer the right to continue using the applicable Deliverable under the terms of the Agreement, or

dalam hal SAP, akan tergantung pada staf yang tersedia).

**6.3 Perkiraan.** Semua tanggal yang terkait dengan pelaksanaan Layanan Konsultasi telah dibuat perkiraannya dan waktu tidak akan dianggap sebagai intinya.

**6.4 Keterlambatan.** Jika Layanan Konsultasi apa pun, baik seluruhnya atau sebagian, tidak dapat diberikan oleh SAP karena masalah Pelanggan dan Pelanggan tidak menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu yang wajar kepada SAP, waktu yang disepakati yang akan digunakan oleh sumber daya SAP untuk Layanan Konsultasi tersebut akan dibebankan kepada Pelanggan.

**6.5 Hak-hak.** Pelanggan memastikan untuk memiliki semua hak lisensi penting termasuk hak lisensi pihak ketiga yang diperlukan untuk Layanan Konsultasi.

## 7. KLAIM PIHAK KETIGA

**7.1 Klaim yang Diajukan terhadap Pelanggan.** SAP harus membela (atas tanggungannya sendiri) Pelanggan dari klaim yang diajukan terhadap Pelanggan oleh pihak ketiga mana pun yang menduga bahwa penggunaan Deliverable oleh Pelanggan, sesuai dengan syarat dan ketentuan Perjanjian ini, merupakan pelanggaran langsung atau penyalahgunaan klaim(-klaim) hak paten, hak cipta, atau hak rahasia dagang. SAP harus mengganti rugi kepada Pelanggan atas semua kerugian yang pada akhirnya diputuskan terhadap Pelanggan oleh pengadilan yurisdiksi yang kompeten (atau biaya penyelesaian apa pun yang disepakati oleh SAP) terkait dengan klaim-klaim tersebut. Kewajiban SAP ini tidak akan berlaku jika dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan diakibatkan oleh

- (a) penggunaan *Deliverable* bersama dengan perangkat lunak, layanan lainnya apa pun, atau produk, data atau peralatan apa pun yang tidak disediakan oleh SAP, atau
- (b) hal-hal apa pun yang disediakan oleh Pelanggan yang meliputi konfigurasi, instruksi atau spesifikasi, atau
- (c) modifikasi terhadap *Deliverable* oleh Pelanggan atau oleh pihak ketiga atas nama Pelanggan, atau
- (d) setiap penggunaan yang tidak diizinkan berdasarkan Perjanjian.

**7.2 Ganti Rugi.** Jika klaim berdasarkan Pasal 7.1 diajukan atau berdasarkan pendapat SAP yang wajar mungkin diajukan, SAP dapat, atas pilihan dan tanggungannya sendiri

- (a) mendapatkan hak untuk Pelanggan untuk tetap menggunakan *Deliverable* yang berlaku berdasarkan syarat-syarat Perjanjian; atau

- (b) replace or modify the Deliverable to be non-infringing without material decrease in functionality.
- (c) If SAP provides written notice to Customer that the foregoing options are not reasonably available, Customer shall be entitled to a refund for the infringing portion of the Deliverable subject to return or cessation of use of the refunded Deliverable.

**7.3 Claims Brought Against SAP.** Customer shall defend SAP and its affiliated companies against claims brought against SAP by any third party arising from or related to

- (a) any Customer use of the Services in violation of any applicable law or regulation, and/or
- (b) an allegation that the Customer Data, Customer's use of the Services or anything Customer has provided to SAP including access to third party software or proprietary information, violates, infringes or misappropriates the rights of a third party.

The foregoing shall apply regardless of whether such damage is caused by the conduct of Customer and/or its named users or by the conduct of a third party using Customer's access credentials.

**7.4 Procedure.** The obligations under this Section 7 are conditioned on

- (a) the party against whom a third party claim is brought timely notifying the other party in writing of any such claim, provided however that a party's failure to provide or delay in providing such notice shall not relieve a party of its obligations under this Section 7 except to the extent such failure or delay prejudices the defense,
- (b) the party who is obligated hereunder to defend a claim having the right to fully control the defense of such claim, and
- (c) the party against whom a third party claim is brought reasonably cooperating in the defense of such claim. Any settlement of any claim shall not include a financial or specific performance obligation on or admission of liability by the party against whom the claim is brought, provided however that SAP may settle any claim on a basis requiring SAP to substitute for the Services any alternative

- (b) mengganti atau memodifikasi *Deliverable* agar tidak melanggar tanpa mengurangi fungsinya secara materiil.
- (c) Apabila SAP memberikan pemberitahuan tertulis kepada Pelanggan bahwa opsi sebelumnya tidak disediakan secara layak, Pelanggan akan berhak atas pengembalian dana untuk bagian yang melanggar Deliverable sesuai dengan pengembalian atau penghentian penggunaan atas *Deliverable* yang dikembalikan.

**7.3 Klaim yang Diajukan terhadap SAP.** Pelanggan harus membela SAP dan perusahaan afiliasinya dari klaim yang diajukan terhadap SAP oleh pihak ketiga yang muncul dari atau yang terkait dengan

- (a) setiap penggunaan Pelanggan atas Layanan yang undang-undang atau peraturan yang berlaku, dan/atau
- (b) dugaan bahwa Data Pelanggan, penggunaan Pelanggan atas Layanan, atau apa pun yang telah diberikan Pelanggan kepada SAP termasuk akses ke perangkat lunak atau informasi berhak milik yang dimiliki oleh pihak ketiga yang melanggar, menyalahi atau menyalahgunakan hak dari suatu pihak ketiga.

Hal-hal di atas akan berlaku, tanpa memerhatikan apakah ganti rugi tersebut disebabkan oleh perilaku Pelanggan dan/atau pengguna yang ditentukan-nya atau perilaku pihak ketiga yang menggunakan dokumen akses Pelanggan.

**7.4 Prosedur.** Kewajiban berdasarkan Pasal 7 ini tergantung pada

- (a) pihak yang terhadapnya klaim pihak ketiga diajukan secara tepat waktu yang memberitahukan kepada pihak lain secara tertulis tentang setiap klaim tersebut, namun dengan ketentuan bahwa kegagalan suatu pihak untuk memberikan atau menunda memberikan pemberitahuan tersebut tidak akan membebaskan suatu pihak atas kewajibannya berdasarkan Pasal 7 ini, kecuali jika kegagalan atau penundaan tersebut merugikan pembelaan,
- (b) pihak yang diwajibkan berdasarkan dokumen ini untuk membela klaim memiliki hak untuk sepenuhnya mengendalikan pembelaan terhadap klaim tersebut; dan
- (c) pihak yang terhadapnya klaim pihak ketiga tersebut diajukan bekerja sama secara wajar dalam pembelaan klaim tersebut. Setiap penyelesaian dari klaim apa pun tidak akan mencakup pelaksanaan kewajiban finansial atau kewajiban khusus atau pengakuan tanggung jawab oleh pihak yang terhadapnya klaim diajukan, namun dengan ketentuan bahwa SAP dapat menyelesaikan

substantially equivalent non-infringing Services. The party against whom a third party claim is brought may appear, at its own expense, through counsel reasonably acceptable to the party obligated to defend claims hereunder. Neither party shall undertake any action in response to any infringement or misappropriation, or alleged infringement or misappropriation, that is prejudicial to the other party's rights.

**7.5 Exclusive Remedy.** The provisions of this Section 7 state the sole, exclusive, and entire liability of the parties, their Affiliates and their licensors to the other party, and is the other party's sole remedy, with respect to third party claims covered hereunder and to the infringement or misappropriation of third-party intellectual property rights.

## **8. LIMITATION OF LIABILITY, LIABILITY CAP FOR CONSULTING SERVICES**

Consulting Services shall be subject to Section 9.3 of the GTC, except that the following shall replace and supersede Section 9.2 of the GTC: For any Consulting Services provided under the Agreement, notwithstanding anything herein to the contrary, except for damages resulting from (i) unauthorized use or disclosure of Confidential Information, or (ii) damages resulting from death or bodily injury arising from either party's gross negligence or willful misconduct, or (iii) SAP's right to collect unpaid fees, under no circumstances and regardless of the nature of any claim shall the maximum aggregate liability of either party (or their respective Affiliates or SAP's subcontractors) to the other or any other person or entity under or in connection with the Agreement, exceed the total fees paid for the applicable Consulting Service under the relevant Order Form or, in the case of Consulting Services which are subscription based or billed on a monthly or annual basis, the fees paid in the twelve (12) month period preceding the date of the incident giving rise to the liability.

## **9. FEEDBACK**

Customer may be invited to participate in certain evaluations, presentations, meetings, surveys or discussions (collectively, "**Discussions**") for the purpose of informing Customer of SAP's business and technology direction, and to allow Customer, at its sole discretion, to provide SAP, SAP Affiliates or SAP SE with input, comments or suggestions from Customer, regarding SAP's business and technology direction and/or the possible creation, modification, correction, improvement or enhancement of the software, products and/or services of SAP, (collectively "**Feedback**"). Customer grants to SAP SE a non-exclusive, perpetual,

setiap klaim pada basis yang mewajibkan SAP untuk mengganti Layanan dengan setiap Layanan alternatif yang secara substansial setara dan tidak melanggar. Atas tanggungannya sendiri, pihak yang terhadapnya klaim pihak ketiga diajukan dapat diwakili oleh konsul yang dapat diterima secara wajar oleh pihak yang diwajibkan untuk membela klaim di sini. Tidak ada pihak yang akan melakukan tindakan dalam menanggapi setiap pelanggaran atau penyalahgunaan, atau dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan, yang merugikan hak-hak pihak lain.

**7.5 Upaya Hukum Eksklusif.** Ketentuan dalam Pasal 7 ini menyatakan tanggung jawab tunggal, eksklusif, dan sepenuhnya dari para pihak, Afiliasinya dan pemberi lisensinya kepada pihak lain, dan merupakan upaya hukum tunggal pihak lain, terkait dengan klaim pihak ketiga yang dicakup di sini dan dengan pelanggaran atau penyalahgunaan hak kekayaan intelektual pihak ketiga.

## **8. BATASAN TANGGUNG JAWAB, BATAS TANGGUNG JAWAB UNTUK LAYANAN KONSULTASI**

Layanan Konsultasi harus tunduk pada Pasal 9.3 pada GTC, kecuali apabila hal-hal berikut akan menggantikan Pasal 9.2 pada GTC: Untuk Layanan Konsultasi apa pun yang disediakan berdasarkan Perjanjian, tanpa mengabaikan hal apapun disini yang bertentangan, kecuali untuk kerusakan yang diakibatkan oleh (i) penggunaan atau pengungkapan tidak sah dari Informasi Rahasia, atau (ii) kerusakan yang diakibatkan dari kematian atau cedera badan yang timbul baik dari kelalaian ataupun kesengajaan salah satu pihak, atau (iii) hak SAP untuk memperoleh imbalan yang belum terbayarkan, dalam keadaan apa pun dan dengan mengabaikan sifat klaim apabila kewajiban agregat maksimum salah satu pihak (atau Afiliasi mereka masing-masing atau subkontraktor SAP) kepada yang lain atau orang lain atau badan hukum berdasarkan atau sehubungan dengan Perjanjian, melebihi total biaya yang dibayarkan untuk Layanan Konsultasi yang berlaku berdasarkan Formulir Pemesanan yang relevan atau, apabila Layanan Konsultasi yang merupakan langganan yang berbasis atau ditagih secara bulanan atau tahunan, biaya yang dibayar pada periode dua belas (12) bulan sebelum tanggal insiden yang menimbulkan kewajiban.

## **9. UMPAN BALIK**

Pelanggan dapat diminta untuk berpartisipasi dalam beberapa evaluasi, presentasi, rapat, survei, atau diskusi tertentu (secara bersama-sama disebut, "**Diskusi**") untuk tujuan menginformasikan kepada Pelanggan tentang arah usaha dan teknologi SAP, dan untuk mengizinkan Pelanggan, atas kebijakannya sendiri, untuk memberikan kepada SAP, Afiliasi SAP atau SAP SE dengan input, komentar, atau saran dari Pelanggan, terkait dengan arah usaha dan teknologi SAP dan/atau kemungkinan kreasi, modifikasi, koreksi, perbaikan atau peningkatan perangkat lunak, produk, dan/atau layanan SAP (secara bersama-sama disebut

irrevocable, worldwide, non-transferable (except to SAP Affiliates), royalty-free license, with the right to sublicense through multiple tiers, under applicable laws to use, publish, modify, and otherwise benefit from Feedback in any manner and via any media. Content of Discussions may include areas outside the scope of Consulting Services and may relate to any SAP software, products, solutions and/or services. Confidential Information disclosed or made available by SAP, or Customer during Discussions may only be used for the purpose of the Discussions and shall be protected from unauthorized use and disclosure in accordance with the GTC. Customer acknowledges that the information related to software, products, services, business or technology plans of SAP, disclosed during the Discussions, is only intended as possible strategies, developments, and functionalities and is not intended to bind SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development.

## **10. NON-SOLICITATION**

Neither party shall knowingly solicit or hire, the other party's employees involved in the Consulting Services during the term or for a period of six (6) months from the termination of the applicable Order Form, without the express written consent of the other party. This provision shall not restrict the right of either party to solicit or recruit generally in the media.

## **11. COMPENSATION OF SAP**

**11.1** SAP will provide an invoice specifying the fees for each of the Services in accordance with the terms of the Order Form. Payment is due thirty (30) days after the invoice is issued. SAP reserves the right to apply late payment interest in accordance with applicable law.

**11.2** Fees and other charges described in the Agreement do not include Taxes. Any applicable direct pay permits or valid tax-exempt certificates must be provided to SAP prior to the execution of the Agreement. If SAP is required to pay Taxes, Licensee shall reimburse SAP for such amounts. Licensee hereby agrees to indemnify SAP for any Taxes and related costs (including those related to the long term assignment of SAP employees), interest and penalties paid or payable by SAP. This Section shall not apply to taxes based on SAP's income.

**"Umpan Balik"**). Pelanggan memberikan lisensi yang non-eksklusif, permanen, tidak dapat dibatalkan, berlaku di seluruh dunia, tidak dapat dialihkan (kecuali kepada Afiliasi SAP), dan bebas royalti kepada SAP SE, dengan hak untuk mensublisensikan melalui berbagai tingkat, berdasarkan undang-undang yang berlaku untuk menggunakan, mempublikasikan, memodifikasi, dan mengambil manfaat dari Umpan Balik dengan cara apa pun dan melalui media apa pun. Isi Diskusi dapat mencakup area di luar cakupan Layanan Konsultasi dan dapat terkait dengan setiap perangkat lunak, produk, solusi, dan/atau layanan SAP. Informasi Rahasia yang diungkapkan atau disediakan oleh SAP, atau Pelanggan selama Diskusi hanya dapat digunakan untuk tujuan Diskusi tersebut dan akan dilindungi dari penggunaan dan pengungkapan yang sesuai dengan GTC. Pelanggan menyatakan bahwa informasi yang terkait dengan perangkat lunak, produk, layanan, rencana usaha atau teknologi SAP, yang diungkapkan selama Diskusi, hanya dimaksudkan sebagai kemungkinan strategi, pengembangan, dan fungsi dan tidak dimaksudkan untuk mengikat SAP dengan setiap kegiatan usaha, strategi produk dan/atau pengembangan tertentu.

## **10. LARANGAN UNTUK MEMPEKERJAKAN PERSONEL PERUSAHAAN LAIN**

Tidak ada satu pihak pun yang dapat dengan sengaja mempekerjakan atau merekrut, karyawan pihak lainnya yang terlibat dalam Layanan Konsultasi selama jangka waktu atau periode enam (6) bulan sejak Formulir Pemesanan yang berlaku tersebut diakhiri, tanpa adanya persetujuan tertulis secara tegas dari pihak lainnya. Ketentuan ini tidak akan membatasi hak salah satu pihak untuk mempekerjakan atau merekrut secara umum melalui media.

## **11. KOMPENSASI DARI SAP**

**11.1** SAP akan memberikan tagihan yang merinci imbalan untuk setiap Layanan sesuai dengan ketentuan Formulir Pemesanan. Pembayaran akan jatuh tempo tiga puluh (30) hari setelah tagihan dikeluarkan. SAP berhak untuk memberlakukan bunga atas keterlambatan pembayaran sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

**11.2** Imbalan dan pengeluaran lainnya yang disebutkan dalam Perjanjian ini tidak termasuk Pajak. Setiap izin pembayaran langsung yang berlaku atau sertifikat bebas pajak yang berlaku harus diberikan kepada SAP sebelum penandatanganan Perjanjian ini. Jika SAP diharuskan untuk membayar Pajak, Penerima Lisensi wajib membayar kembali SAP sebesar jumlah tersebut. Penerima Lisensi dengan ini setuju untuk mengganti SAP atas setiap pajak dan biaya terkait (termasuk yang terkait dengan penugasan jangka panjang karyawan SAP), bunga, dan denda dibayarkan atau harus dibayarkan oleh SAP. Pasal ini tidak berlaku untuk pajak-pajak penghasilan SAP.