

SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Enterprise Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Enterprise Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions:

1.1 "Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee's internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 "Licensee Solution(s)" shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties.

1.3 "Licensee IT Solution(s)" shall mean Licensee Solution(s) and hardware systems supported by Licensee's IT team.

1.4 "Production System" shall mean a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.5 "SAP Software Solution(s)" shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee's business. Details and examples can be found on SAP's Customer Support Website (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

LAMPIRAN DUKUNGAN SAP ENTERPRISE ("Lampiran")

Dalam setiap kasus di mana ketentuan dalam Lampiran ini bertentangan atau tidak sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian, termasuk setiap apendiks, ekshibit, formulir pemesanan atau dokumen lain yang dilampirkan pada atau digabungkan melalui referensi dengan Perjanjian, ketentuan Lampiran inilah yang akan berlaku dan mengatur.

Lampiran ini mengatur pemberian layanan dukungan oleh SAP sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam dokumen ini ("Dukungan SAP Enterprise") untuk semua perangkat lunak yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi berdasarkan Perjanjian (dalam perjanjian ini secara kolektif disebut sebagai "Solusi Dukungan Enterprise"), tidak termasuk perangkat lunak di mana perjanjian-perjanjian dukungan khusus berlaku secara eksklusif.

1. Definisi:

1.1 "Go-Live" menandai waktu yang dimulai sejak, setelah implementasi Dukungan Solusi Enterprise atau pemutakhiran (upgrade) Dukungan Solusi Enterprise, Penerima Lisensi dapat menggunakan Dukungan Solusi Enterprise tersebut untuk pemrosesan data nyata dalam mode operasi langsung dan untuk menjalankan kegiatan bisnis internal Penerima Lisensi menurut Perjanjian.

1.2 "Solusi(-Solusi) Penerima Lisensi" akan berarti Solusi Dukungan Enterprise dan setiap perangkat lunak lain yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi dari pihak ketiga.

1.3 Solusi(-solusi) TI Penerima Lisensi berarti Solusi(-solusi) Penerima Lisensi dan sistem perangkat keras yang didukung oleh tim TI Penerima Lisensi.

1.4 "Sistem Produksi" berarti sistem SAP langsung yang digunakan untuk menjalankan kegiatan bisnis internal Penerima Lisensi dan tempat di mana data Penerima Lisensi disimpan.

1.5 "Solusi Perangkat Lunak SAP" berarti sekelompok yang terdiri dari satu atau beberapa Sistem Produksi yang menjalankan Solusi Penerima Lisensi dan berfokus pada sebuah aspek fungsi khusus pada bisnis Penerima Lisensi. Perincian dan contoh dapat ditemukan di Situs Web Dukungan Pelanggan SAP (sebagaimana dijelaskan dalam SAP Note 1324027 atau SAP Note

1.6 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.7 "Top-Issue" shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

1.8 "Local Office Time" shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

1.9 "SAP's Customer Support Website" shall mean SAP's customer facing support website under <http://support.sap.com/>.

2. Scope of SAP Enterprise Support.

Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available.

berikutnya yang menggantikan SAP Note 1324027).

1.6 "Sesi Layanan" berarti urutan aktivitas dukungan dan tugas yang dilakukan dari jarak jauh untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut melalui wawancara atau analisis terhadap suatu Sistem Produksi yang menghasilkan daftar rekomendasi. Sebuah Sesi Layanan dapat dijalankan secara manual, sebagai layanan mandiri atau otomatis secara menyeluruh.

1.7 "Masalah Utama" berarti masalah dan/atau kegagalan yang diidentifikasi dan diprioritaskan bersama-sama oleh SAP dan Penerima Lisensi menurut standar SAP yaitu (i) yang membahayakan Go-Live pada sebuah sistem praproduksi atau (ii) yang memiliki dampak bisnis yang signifikan pada Sistem Produksi.

1.8 "Jam Kerja Lokal" berarti jam kerja biasa (pukul 08.00-18.00) pada hari kerja biasa, sesuai dengan hari libur nasional yang diikuti oleh kantor terdaftar SAP. Terkait hanya dengan Dukungan SAP Enterprise, kedua pihak dapat menyetujui kantor terdaftar yang berbeda dari salah satu afiliasi SAP untuk memberlakukan dan bertindak sebagai referensi untuk Jam Kerja Lokal.

1.9 "Situs Web Dukungan Pelanggan SAP" berarti situs web dukungan yang digunakan oleh pelanggan SAP pada <http://support.sap.com/>.

2. Cakupan Dukungan SAP Enterprise.

Penerima Lisensi dapat meminta dan SAP akan menyediakan, sedemikian hingga SAP menyediakan layanan tersebut secara umum di Wilayah, layanan Dukungan SAP Enterprise. Dukungan SAP Enterprise saat ini mencakup:

Perbaikan dan Inovasi Berkesinambungan

- Rilis perangkat lunak baru dari Solusi Dukungan Enterprise yang dilisensikan, serta *tool* dan prosedur yang dibutuhkan untuk pemutakhiran.
- Paket dukungan - paket perbaikan untuk mengurangi upaya pelaksanaan perbaikan tunggal. Paket dukungan juga dapat berisi perbaikan untuk menyesuaikan fungsi yang sudah ada dengan persyaratan hukum dan perundang-undangan yang berubah.
- Untuk rilis aplikasi inti SAP Business Suite 7 (dimulai dengan SAP ERP 6.0 dan dengan rilis SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 dan SAP PLM 7.0 yang dikirimkan pada tahun 2008), SAP dapat menyediakan fungsi dan/atau inovasi yang ditingkatkan melalui

During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.

- Technology updates to support third-party operating systems and databases.
- Available ABAP source code for SAP Software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
 - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
 - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Licensee access to guided self-services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

paket peningkatan atau dengan cara lain yang memungkinkan. Selama pemeliharaan utama untuk rilis aplikasi inti SAP, praktik terkini SAP adalah memberikan satu paket peningkatan atau pembaruan lainnya setiap tahun kalender.

- Pembaharuan teknologi untuk mendukung sistem operasi dan basis data pihak ketiga.
- Kode sumber ABAP yang tersedia untuk perangkat lunak SAP aplikasi dan modul fungsi yang didukung dan yang dirilis sebagai tambahan.
- Manajemen perubahan perangkat lunak, seperti perubahan pengaturan konfigurasi atau pemutakhiran Solusi Dukungan Enterprise, didukung, misalnya dengan konten, *tool*, dan materi informasi.
- SAP memberikan Penerima Lisensi layanan dukungan jarak jauh hingga selama lima hari per tahun kalender dari arsitek solusi SAP
 - untuk membantu Penerima Lisensi dalam mengevaluasi kapabilitas inovasi dari paket peningkatan SAP terbaru dan cara menemukannya untuk persyaratan proses bisnis Penerima Lisensi.
 - memberikan panduan untuk Penerima Lisensi dalam bentuk sesi transfer pengetahuan, yang berlangsung selama satu hari, untuk perangkat lunak/aplikasi SAP yang ditentukan atau untuk komponen-komponen Dasar Utama Dukungan Global. Saat ini, konten dan jadwal sesi terdapat di <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Penjadwalan, ketersediaan dan metode penyampaian merupakan kebijakan SAP.
- SAP memberikan Penerima Lisensi akses untuk layanan mandiri yang dipandu sebagai bagian dari SAP Solution Manager Enterprise Edition, yang membantu Penerima Lisensi untuk mengoptimalkan manajemen solusi teknis atas Solusi Dukungan Enterprise yang dipilih.

Dukungan Lanjutan untuk Paket Peningkatan dan Pembaruan Perangkat Lunak SAP lainnya

SAP menawarkan pemeriksaan jarak jauh khusus oleh para pakar solusi SAP untuk menganalisis rencana modifikasi atau modifikasi yang ada, serta mengidentifikasi kemungkinan konflik antara kode kustom dan paket peningkatan Penerima Lisensi, serta pembaruan Perangkat Lunak yang Didukung lainnya. Setiap pemeriksaan dilaksanakan untuk satu modifikasi tertentu dalam salah satu langkah proses bisnis inti Penerima Lisensi. Penerima Lisensi

- **Modification Justification:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- **Custom Code Maintainability:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

Global Support Backbone

- SAP's Customer Support Website - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.

berhak untuk menerima dua layanan dari salah satu kategori berikut per tahun kalender sesuai Solusi Perangkat Lunak SAP.

- **Justifikasi Modifikasi:** Berdasarkan ketentuan dokumentasi oleh Penerima Lisensi yang diperlukan SAP tentang cakupan dan desain modifikasi kustom yang direncanakan atau yang sudah ada dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP mengidentifikasi fungsi standar dari Solusi Dukungan Enterprise yang dapat memenuhi persyaratan Penerima Lisensi (untuk perincian, lihat <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- **Kemungkinan Pemeliharaan Kode Kustom:** Berdasarkan ketentuan dokumentasi oleh Penerima Lisensi yang diperlukan SAP tentang cakupan dan desain modifikasi kustom yang direncanakan atau yang sudah ada dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP mengidentifikasi kode exit pengguna dan layanan mana yang dapat disediakan untuk kode kustom terpisah dari kode SAP (untuk perincian, lihat <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

Dasar Utama Dukungan Global

- Situs Web Dukungan Pelanggan SAP - Basis data pengetahuan SAP dan ekstranet SAP untuk transfer pengetahuan, di mana SAP menyediakan konten dan layanan hanya untuk penerima lisensi dan mitra SAP.
- SAP Notes di Situs Web Dukungan Pelanggan SAP mencatat gangguan fungsi perangkat lunak dan berisi informasi tentang cara memperbaiki, menghindari, dan mengelakkan kesalahan. SAP Notes dapat menampung perbaikan pengkodean (coding) yang dapat diimplementasikan oleh penerima lisensi ke dalam sistem SAP mereka. SAP Notes juga mencatat masalah terkait, pertanyaan dari penerima lisensi, dan solusi yang direkomendasikan (misalnya, kustomisasi pengaturan).
- SAP Note Assistant - sebuah tool untuk menginstal perbaikan dan penyempurnaan spesifik pada komponen-komponen SAP.

- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2.4

Mission Critical Support

- Global incident handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.
- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1 below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Incident Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority “very high” and priority “high” incidents. If the Licensee custom code is documented according to SAP’s then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee’s testing activities.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
- Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager

Dukungan Kritis Misi

- Penanganan insiden global oleh SAP untuk masalah-masalah yang berkaitan dengan Solusi Dukungan Enterprise, termasuk Perjanjian Tingkat Layanan untuk Waktu Reaksi Awal dan Tindakan Perbaikan (untuk informasi lebih lanjut, lihat Pasal 2.1.1).
- Pusat Konsultasi Dukungan SAP – sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2.2.
- Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan – sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2.3.
- Analisis penyebab utama 24x7 secara global dan prosedur eskalasi sesuai dengan pasal 2.1. di bawah.
- Analisis Penyebab Utama untuk Kode Kustom: Untuk kode kustom Penerima Lisensi yang dibuat dengan meja kerja pengembangan (*development workbench*) SAP, SAP memberikan analisis penyebab utama dukungan kritis misi, berdasarkan proses Penanganan Insiden Global dan Perjanjian Tingkat Layanan yang dinyatakan dalam Pasal 2.1.1, 2.1.2 dan 2.1.3, yang berlaku untuk insiden dengan prioritas “sangat tinggi” dan “tinggi”. Jika kode kustom Penerima Lisensi dicatat sesuai standar SAP yang berlaku pada saat itu (untuk keterangan lebih lanjut, lihat <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP dapat memberikan panduan untuk membantu Penerima Lisensi dalam penyelesaian masalah

Komponen, Metodologi, Konten dan Partisipasi Komunitas Lainnya

- Pemantauan komponen dan agen untuk sistem guna memantau sumber daya yang tersedia dan mengumpulkan informasi status sistem pada Solusi Dukungan Enterprise (misalnya, SAP EarlyWatch Alert).
- Deskripsi proses dan konten proses yang dapat digunakan sebagai templat pengujian yang diprakonfigurasi dan uji kasus melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition. Selain itu, SAP Solution Manager Enterprise Edition membantu aktivitas pengujian Penerima Lisensi.
- Konten dan *tool* tambahan yang didesain untuk membantu meningkatkan efisiensi, khususnya untuk implementasi.
- *Tool* dan konten untuk SAP Application Lifecycle Management (yang dikirimkan melalui SAP

Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website):

- Tools for implementation, configuration, testing, operations and system administration
- Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management.
- Access to guidelines via SAP's Customer Support Website, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP's Customer Support Website), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

2.1. Global Incident Handling and Service Level Agreement (SLA).

When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an incident at any time. All persons involved in the incident resolution process can access the status of the incident at any time. For further details on definition of incident priorities, see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. Contact details are provided in SAP Note 560499. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that License provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

Solution Manager Enterprise Edition dan/atau Enterprise Support Solutions dan/atau Dokumentasi yang berlaku untuk Solusi Dukungan Enterprise dan/atau Situs Web Dukungan Pelanggan milik SAP):

- *Tool* untuk implementasi, konfigurasi, pengujian, pengoperasian, dan administrasi sistem
- Praktik terbaik, panduan, metodologi, deskripsi proses, dan deskripsi konten. Konten ini mendukung penggunaan *tool* untuk SAP Application Lifecycle Management.
- Akses menuju panduan melalui Situs Web Dukungan Pelanggan SAP, yang dapat mencakup implementasi, proses-proses operasi, dan konten didesain untuk membantu mengurangi biaya dan risiko.
- Partisipasi dalam komunitas pelanggan dan mitra SAP (melalui Situs Web Dukungan Pelanggan SAP), yang menyediakan informasi tentang praktik bisnis terbaik, penawaran layanan, dsb.

2.1. Penanganan Insiden Global dan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement/SLA).

Ketika Penerima Lisensi melaporkan gangguan fungsi, SAP mendukung Penerima Lisensi dengan menyediakan informasi mengenai cara memperbaiki, menghindari atau mengelakkan kesalahan. Jalur utama untuk mendapatkan dukungan tersebut adalah melalui infrastruktur pendukung yang telah disediakan oleh SAP. Penerima Lisensi dapat mengirimkan laporan insiden kapan pun. Semua orang yang terlibat dalam proses penyelesaian insiden dapat mengakses status insiden tersebut kapan pun. Untuk keterangan lebih lanjut tentang definisi prioritas insiden, lihat SAP Note 67739.

Dalam kasus-kasus luar biasa, Penerima Lisensi juga dapat menghubungi SAP melalui telepon. Rincian kontak diberikan dalam SAP Note 560499. Untuk kontak telepon tersebut (dan sebagaimana yang disediakan) SAP mengharuskan Penerima Lisensi untuk menyediakan akses jarak jauh sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3.2(iii).

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreements* atau "SLA") akan berlaku untuk semua insiden Penerima Lisensi yang diterima SAP sebagai insiden Prioritas 1 atau 2 dan yang memenuhi prasyarat yang ditentukan dalam dokumen ini. SLA akan dimulai pada Triwulan Kalender pertama

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues, and for each circumstance a workaround is not available.

b. Priority 2 Incidents ("High"). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for

Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incident ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time").

sepenuhnya setelah Tanggal Mulai Berlaku Lampiran ini. Sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, "Triwulan Kalender" berarti periode tiga bulan yang berakhir pada tanggal 31 Maret, 30 Juni, 30 September, dan 31 Desember berturut-turut dalam setiap tahun kalender yang ditentukan.

2.1.1 SLA untuk Waktu Respons Awal:

a. Insiden Prioritas 1 ("Sangat Tinggi"). SAP akan merespon insiden Prioritas 1 dalam waktu satu (1) jam sejak SAP menerima (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari dalam seminggu) insiden Prioritas 1 tersebut. Sebuah insiden ditetapkan sebagai Prioritas 1 jika masalah tersebut memiliki konsekuensi yang sangat serius terhadap transaksi bisnis normal dan kinerja bisnis yang mendesak dan penting tidak dapat dilakukan. Hal ini umumnya disebabkan oleh kondisi berikut: pemadaman sistem total, gangguan fungsi SAP pusat dalam Sistem Produksi, atau Masalah Utama, dan untuk setiap kondisi dimana solusi sementara tidak tersedia.

b. Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"). SAP akan merespon insiden Prioritas 2 dalam waktu empat (4) jam sejak SAP menerima insiden Prioritas 2 tersebut selama Jam Kerja Lokal SAP. Suatu insiden ditetapkan dengan Prioritas 2 jika transaksi bisnis normal dalam suatu Sistem Produksi terdampak serius dan tugas-tugas penting tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi-fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan dalam sistem SAP yang diperlukan untuk melakukan transaksi dan/atau tugas.

2.1.2 SLA untuk Waktu Respons Tindakan

Perbaikan untuk Insiden Prioritas 1: SAP akan memberikan solusi, solusi sementara atau rencana tindakan untuk penyelesaian ("Tindakan Perbaikan") Insiden Prioritas 1 Penerima Lisensi dalam empat jam sejak SAP menerima Insiden Prioritas 1 tersebut (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu) ("SLA untuk Tindakan Perbaikan"). Jika rencana tindakan diberikan kepada Penerima Lisensi sebagai Tindakan Perbaikan, rencana tindakan tersebut akan mencakup: (i) status proses penyelesaian; (ii) langkah berikutnya yang direncanakan, termasuk mengidentifikasi sumber daya SAP yang bertanggung jawab; (iii) tindakan Penerima Lisensi yang diperlukan untuk mendukung proses penyelesaian; (iv) sepanjang

Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, incidents are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the

memungkinkan, tanggal yang direncanakan untuk tindakan SAP; serta (v) tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya dari SAP. Pembaruan status berikutnya mencakup rangkuman tindakan yang telah diambil sejauh ini; rencana langkah-langkah selanjutnya; dan tanggal dan waktu untuk pembaharuan status berikutnya. SLA untuk Tindakan Perbaikan hanya mengacu pada bagian dari waktu pemrosesan ketika insiden sedang diproses di SAP ("Waktu Pemrosesan"). Waktu Pemrosesan tidak termasuk waktu ketika insiden dalam status "Tindakan Pelanggan" atau "Solusi Usulan SAP", sedangkan (a) status Tindakan Pelanggan berarti insiden diserahkan kepada Penerima Lisensi; dan (b) status Solusi Usulan SAP berarti SAP telah memberikan Tindakan Perbaikan sebagaimana dijabarkan dalam dokumen ini. SLA untuk Tindakan Perbaikan akan dianggap dipenuhi jika dalam waktu empat (4) jam waktu pemrosesan: SAP mengajukan solusi, solusi sementara atau rencana tindakan; atau jika Penerima Lisensi menyetujui untuk mengurangi tingkat prioritas insiden.

2.1.3 Prasyarat dan Pengecualian.

2.1.3.1 Prasyarat. SLA hanya akan berlaku jika prasyarat berikut dipenuhi untuk semua insiden: (i) pada semua kasus kecuali untuk Analisis Penyebab Utama untuk Kode Kustom dalam Pasal 2, insiden yang terkait dengan rilis Solusi Dukungan Enterprise yang dikelompokkan oleh SAP dengan status pengiriman "pengiriman yang tidak dibatasi"; (ii) insiden diserahkan oleh Penerima Lisensi dalam Bahasa Inggris melalui sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition sesuai dengan prosedur masuk penanganan insiden SAP yang berlaku pada saat itu yang berisi perincian yang relevan dan diperlukan (sebagaimana ditetapkan dalam SAP Note 16018 atau setiap SAP Note berikutnya yang menggantikan SAP Note 16018) agar SAP dapat mengambil tindakan atas insiden yang dilaporkan; (iii) insiden yang terkait dengan rilis produk Solusi Dukungan Enterprise yang termasuk dalam Pemeliharaan Utama atau Pemeliharaan yang Diperpanjang.

Untuk insiden Prioritas 1, prasyarat tambahan berikut harus dipenuhi oleh Penerima Lisensi: (a) masalah dan dampak bisnisnya dijelaskan

resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met the its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee

secara terperinci dan memadai sehingga memungkinkan SAP untuk menilai masalah; (b) Penerima Lisensi menyediakan untuk berkomunikasi dengan SAP, selama dua puluh empat jam (24) jam sehari, tujuh (7) hari seminggu, narahubung berbahasa Inggris dengan pelatihan dan pengetahuan yang memadai untuk membantu penyelesaian insiden Prioritas 1 yang sesuai dengan kewajiban Penerima Lisensi dalam dokumen ini; dan (c) narahubung Penerima Lisensi siaga untuk membuka koneksi jarak jauh ke sistem dan memberikan data masuk yang diperlukan kepada SAP.

2.1.3.2 Pengecualian. Untuk Dukungan SAP Enterprise, khususnya tipe insiden Prioritas 1 berikut dikecualikan dari SLA: (i) insiden tentang rilis, versi, dan/atau fungsi Solusi Dukungan Enterprise yang dikembangkan secara khusus untuk Penerima Lisensi (termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang dikembangkan oleh SAP Custom Development dan/atau oleh anak perusahaan SAP) kecuali kode kustom yang dibuat dengan meja kerja pengembangan (*development workbench*) SAP; (ii) insiden tentang versi tiap negara yang bukan merupakan bagian dari Solusi Dukungan Enterprise, dan justru direalisasikan sebagai pengaya, peningkatan atau modifikasi mitra dikecualikan secara tegas, meskipun versi tiap negara ini dibuat oleh SAP atau afiliasi SAP; (iii) penyebab utama di balik insiden bukanlah malafungsi, melainkan fungsi yang hilang ("permintaan pengembangan") atau insiden yang dianggap berasal dari permintaan konsultasi.

2.1.4 Kredit Tingkat Layanan.

2.1.4.1 SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA sebagaimana dinyatakan di atas dengan bereaksi dalam batas waktu yang diperbolehkan sebesar sembilan puluh lima persen (95%) dari keseluruhan kasus untuk semua SLA dalam Triwulan Kalender. Jika Penerima Lisensi menyerahkan kurang dari dua puluh (20) insiden (secara keseluruhan untuk semua SLA) berdasarkan SLA yang dinyatakan di atas dalam setiap Triwulan Kalender selama jangka waktu Dukungan Enterprise, Penerima Lisensi menyetujui bahwa SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA yang dinyatakan di atas jika SAP tidak

shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

melampaui batas waktu SLA yang dinyatakan dalam lebih dari satu insiden selama Triwulan Kalender terkait.

2.1.4.2. Dengan tunduk pada Pasal 2.1.4.1 di atas, jika batas waktu untuk SLA tidak dipenuhi (masing-masing disebut "Kegagalan"), aturan dan prosedur berikut akan berlaku: (i) Penerima Lisensi akan memberi tahu SAP secara tertulis tentang setiap dugaan Kegagalan; (ii) SAP akan menyelidiki setiap klaim tersebut dan memberikan laporan tertulis yang membuktikan atau tidak membuktikan keakuratan klaim Penerima Lisensi; (iii) Penerima Lisensi akan memberikan bantuan yang wajar kepada SAP dalam upayanya untuk memperbaiki setiap permasalahan atau proses yang menghambat kemampuan SAP untuk memenuhi SLA; (iv) dengan tunduk pada Pasal 2.1.4 ini, jika berdasarkan laporan, Kegagalan SAP terbukti, SAP akan menerapkan Kredit Tingkat Layanan (*Service Level Credit*/"SLC") pada tagihan Imbalan Dukungan SAP Enterprise berikutnya milik Penerima Lisensi, yang setara dengan seperempat persen (0,25%) dari Imbalan Dukungan SAP Enterprise milik Penerima Lisensi untuk Triwulan Kalender yang berlaku untuk setiap Kegagalan yang dilaporkan dan terbukti, berdasarkan batas maksimum SLC per Triwulan Kalender sebesar lima persen (5%) dari Imbalan Dukungan SAP Enterprise milik Penerima Lisensi untuk Triwulan Kalender tersebut. Penerima Lisensi bertanggung jawab untuk memberi tahu SAP mengenai setiap SLC dalam waktu satu (1) bulan setelah akhir Triwulan Kalender di mana Kegagalan terjadi. Tidak ada biaya denda yang akan dibayarkan kecuali pemberitahuan dari klaim Penerima Lisensi terhadap SLC diterima oleh SAP dalam bentuk tertulis. SLC yang dinyatakan dalam Pasal 2.1.4 ini merupakan upaya hukum eksklusif dan satu-satunya dari Penerima Lisensi yang terkait dengan setiap Kegagalan yang diduga atau yang sebenarnya.

2.2 SAP Support Advisory Center. For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

2.2 Pusat Konsultasi Dukungan SAP. Untuk Insiden Prioritas 1 dan Masalah Utama yang berhubungan langsung dengan Solusi Dukungan Enterprise, SAP akan menyediakan unit global dalam organisasi dukungan SAP untuk permintaan yang berhubungan dengan dukungan kritis misi ("Pusat Konsultasi Dukungan"). Pusat Konsultasi Dukungan akan melakukan tugas dukungan kritis misi berikut: (i) dukungan jarak jauh untuk Masalah Utama – Pusat Konsultasi Dukungan akan bertindak sebagai tingkat eskalasi tambahan, yang memungkinkan analisis penyebab utama 24x7 untuk identifikasi masalah; (ii) perencanaan pemberian layanan Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan bersama dengan staf TI Penerima Lisensi, termasuk penjadwalan dan koordinasi pemberian; (iii) memberikan satu laporan Dukungan SAP Enterprise berdasarkan permintaan setiap tahun kalender; (iv) sertifikasi utama jarak jauh untuk Center of Expertise Pelanggan SAP bila diminta oleh Penerima Lisensi; dan (v) memberikan panduan dalam kasus di mana Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan (sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2.3 di bawah), rencana tindakan dan/atau rekomendasi tertulis SAP menunjukkan status kritis (misalnya laporan CQC bertanda merah) tentang Solusi Dukungan Enterprise.

Sebagai persiapan untuk pelaksanaan Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition, Narahubung Penerima Lisensi dan SAP akan bersama-sama melakukan satu layanan pengaturan wajib ("Penilaian Awal") untuk Solusi Dukungan Enterprise. Penilaian Awal akan didasarkan pada standar dan dokumentasi SAP.

Pusat Konsultasi Dukungan SAP yang ditunjuk tersebut akan menggunakan Bahasa Inggris, serta dapat dihubungi oleh Narahubung Penerima Lisensi (sebagaimana dijelaskan di bawah), atau perwakilan resminya, selama dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu untuk permintaan yang berhubungan dengan dukungan kritis misi. Nomor telepon lokal atau global yang tersedia dicantumkan dalam SAP Note 560499.

Pusat Konsultasi Dukungan hanya bertanggung jawab atas tugas yang berhubungan dengan dukungan kritis misi yang disebutkan di atas, selama tugas tersebut berhubungan langsung

2.3 SAP Continuous Quality Check. In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

2.4.1 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support, and (ii) application lifecycle management for Licensee IT

dengan masalah atau eskalasi yang berkaitan dengan Solusi Dukungan Enterprise.

2.3 Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan SAP.

Apabila terjadi situasi kritis terkait dengan Solusi Perangkat Lunak SAP (seperti Go Live, pemutakhiran, migrasi, atau Masalah Utama), SAP akan memberikan setidaknya satu Pemeriksaan Kualitas Berkelanjutan ("*Continuous Quality Check*" atau "CQC") per tahun kalender untuk setiap Solusi Perangkat Lunak SAP.

CQC dapat terdiri atas satu atau beberapa Sesi Layanan manual atau otomatis dari jarak jauh. SAP dapat memberikan CQC lanjutan apabila peringatan penting dilaporkan oleh SAP EarlyWatch Alert atau apabila Penerima Lisensi dan Pusat Konsultasi SAP menyetujui bersama bahwa layanan tersebut diperlukan untuk menangani Masalah Utama. Perincian, seperti tipe dan prioritas CQC secara tepat, tugas SAP, dan tugas kerja sama Penerima Lisensi, akan disetujui bersama antara para pihak. Pada akhir CQC, SAP akan memberikan Penerima Lisensi rencana tindakan dan/atau rekomendasi tertulis.

Penerima Lisensi mengakui bahwa semua atau bagian dari sesi CQC dapat diberikan oleh SAP dan/atau mitra SAP yang bersertifikat yang bertindak sebagai subkontraktor SAP dan berbasis pada standar dan metodologi CQC SAP. Penerima Lisensi menyetujui untuk menyediakan sumber daya yang sesuai, termasuk namun tidak terbatas pada peralatan, data, informasi, dan personel yang tepat dan kooperatif, untuk memfasilitasi penyampaian CQC berdasarkan dokumen ini.

Penerima Lisensi mengakui bahwa SAP membatasi penjadwalan ulang CQC hingga maksimal tiga kali per tahun. Penjadwalan ulang harus dilakukan setidaknya 5 hari kerja sebelum tanggal penyampaian yang telah direncanakan. Jika Penerima Lisensi gagal mematuhi panduan ini, SAP tidak berkewajiban untuk memberikan CQC tahunan kepada Penerima Lisensi.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition dalam SAP Enterprise Support.

2.4.1 Penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition (dan setiap pengganti SAP Solution Manager Enterprise Edition yang ditentukan dalam dokumen ini) harus tunduk pada Perjanjian ini dan hanya untuk tujuan berikut berdasarkan Dukungan SAP Enterprise: (i) penyampaian Dukungan SAP

Solutions. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- management of application lifecycle management projects for Licensee IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Licensee.)
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

2.4.2 Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer

Enterprise (ii) manajemen siklus pakai aplikasi untuk Solusi TI milik Penerima Lisensi. Manajemen siklus pakai aplikasi tersebut hanya dibatasi untuk tujuan berikut:

- implementasi, konfigurasi, pengujian, pengoperasian, perbaikan berkelanjutan dan diagnostik
- manajemen insiden (layanan bantuan), manajemen masalah dan manajemen permohonan perubahan sebagaimana diaktifkan dengan menggunakan teknologi SAP CRM yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Skenario manajemen siklus hidup aplikasi mobile dengan menggunakan SAP NetWeaver Gateway (atau teknologi yang setara) yang diintegrasikan dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- manajemen dari proyek manajemen siklus hidup aplikasi untuk Solusi TI milik Penerima Lisensi yang menggunakan fungsi manajemen proyek SAP Project and Portfolio Management yang diintegrasikan dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Namun, fungsi manajemen portofolio pada SAP Project and Portfolio Management tidak termasuk dalam cakupan SAP Solution Manager Enterprise Edition dan perlu dilisensikan secara terpisah oleh Penerima Lisensi.)
- administrasi, pemantauan, pelaporan dan intelijensi bisnis sebagaimana yang diaktifkan dengan teknologi SAP NetWeaver yang terintegrasi dalam SAP Solution Manager Edisi Enterprise. Intelijensi bisnis juga dapat dilakukan apabila perangkat lunak SAP BI yang sesuai dilisensikan oleh Penerima Lisensi sebagai bagian dari Solusi Dukungan Enterprise.

Untuk manajemen siklus hidup aplikasi sebagaimana diuraikan berdasarkan pasal 2.4.1(ii) di atas, Penerima Lisensi tidak memerlukan lisensi Paket terpisah untuk SAP CRM. Penerima Lisensi harus memiliki lisensi Pengguna yang Ditentukan yang tepat untuk Penggunaan SAP Solution Manager.

Support Website that are generally available to all SAP licensees together with SAP Solution Manager. This runtime license is limited to the use of the relevant database as underlying database of the SAP Solution Manager and limited to the term of this Schedule.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee IT Solutions and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 2.4.1.

2.4.4 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on SAP’s Customer Support Website under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee’s SAP-related support purposes in support of Licensee’s internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed

2.4.2 Penerima lisensi berhak untuk menggunakan basis data SAP tersebut yang tercantum dalam Situs Web Dukungan Pelanggan SAP yang secara umum tersedia untuk semua penerima lisensi SAP bersama dengan SAP Solution Manager. Lisensi runtime ini terbatas untuk penggunaan basis data yang relevan sebagai basis data pokok pada SAP Solution Manager dan terbatas hanya untuk jangka waktu Lampiran ini.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak dapat digunakan untuk tujuan selain yang dinyatakan di atas. Tanpa mengurangi pembatasan yang disebutkan di atas, Penerima Lisensi tidak akan, secara khusus tanpa pembatasan, menggunakan SAP Solution Manager Enterprise Edition untuk (i) skenario CRM seperti manajemen kesempatan, manajemen calon pelanggan, manajemen promosi perdagangan, kecuali skenario CRM yang dinyatakan secara tegas dalam Pasal 2.4.1; (ii) tipe penggunaan SAP NetWeaver selain tipe-tipe yang dinyatakan di atas atau (iii) manajemen siklus hidup aplikasi dan khususnya manajemen insiden (divisi layanan) kecuali Solusi TI Penerima Lisensi dan (iv) kemampuan layanan non-TI yang dibagikan, termasuk namun tidak terbatas pada SDM, Keuangan atau Pengadaan; (v) SAP Project and Portfolio Management, termasuk namun tidak terbatas pada manajemen portofolio selain manajemen proyek manajemen siklus hidup aplikasi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, kecuali untuk skenario manajemen siklus hidup aplikasi mobile dengan cakupan yang dijelaskan dalam Pasal 2.4.1 di atas.

2.4.4 SAP - atas kebijakannya sendiri - dapat memperbarui dari waktu ke waktu Situs Web Dukungan Pelanggan SAP berdasarkan <http://support.sap.com/solutionmanager> kasus penggunaan untuk SAP Solution Manager Enterprise Edition berdasarkan Pasal 2.4 ini.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition hanya dapat digunakan selama jangka waktu Lampiran ini dan oleh Pengguna yang Ditentukan yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi yang tunduk pada hak-hak yang dilisensikan untuk Perangkat Lunak dan secara eksklusif untuk tujuan dukungan

above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule like creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Licensee IT Solutions.

2.4.6 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

2.4.7 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Schedule.

terkait SAP milik Penerima Lisensi dalam mendukung kegiatan bisnis internal Penerima Lisensi. Hak untuk menggunakan setiap kemampuan SAP Solution Manager Enterprise Edition berdasarkan Dukungan SAP Enterprise selain dari yang dicantumkan di atas adalah sesuai dengan perjanjian tertulis terpisah dengan SAP, meskipun kemampuan tersebut dapat diakses melalui atau terkait dengan SAP Solution Manager Enterprise Edition. Meskipun terdapat batasan bagi Pengguna yang Ditentukan, Penerima Lisensi berhak untuk mengizinkan setiap karyawannya untuk menggunakan layanan web mandiri dalam SAP Solution Manager Enterprise Edition selama jangka waktu Lampiran ini, seperti membuat tiket dukungan, meminta status tiket dukungan, konfirmasi tiket, dan persetujuan perubahan yang berhubungan langsung dengan Solusi TI Penerima Lisensi.

2.4.6 Apabila Penerima Lisensi mengakhiri Dukungan SAP Enterprise dan menerima Dukungan SAP Standard sesuai dengan Pasal 6, Penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition oleh Penerima Lisensi dalam Dukungan SAP Enterprise akan berhenti. Selanjutnya, penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition oleh Penerima Lisensi diatur oleh syarat dan ketentuan dalam Lampiran Dukungan SAP Standard.

2.4.7 Penggunaan SAP Solution Manager Enterprise Edition tidak dapat ditawarkan oleh Penerima Lisensi sebagai layanan kepada pihak ketiga meskipun pihak ketiga tersebut memiliki Perangkat Lunak SAP yang dilisensikan dan telah melisensikan Pengguna yang Ditentukan; dengan ketentuan bahwa pihak ketiga yang disahkan untuk mengakses Perangkat Lunak SAP berdasarkan Perjanjian ini mungkin telah memiliki akses ke SAP Solution Manager Enterprise Edition semata-mata untuk tujuan dukungan terkait SAP dalam mendukung kegiatan bisnis internal Penerima Lisensi berdasarkan dan sesuai dengan persyaratan Lampiran ini.

3. Licensee's Responsibilities.

3.1 SAP Enterprise Support Program Management.

In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

3.2 Other Requirements. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

- (i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
- (ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.
- (iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issues as part of incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.
- (iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.
- (v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch

3. Tanggung Jawab Penerima Lisensi.

3.1 Manajemen Program Dukungan SAP Enterprise.

Untuk menerima SAP Enterprise Support berdasarkan dokumen ini, Penerima Lisensi harus menunjuk seorang narahubung yang mampu berbahasa Inggris dengan baik dalam *Center of Expertise* Pelanggan SAP untuk Pusat Konsultasi Dukungannya ("Narahubung") dan harus menyediakan perincian kontak (khususnya alamat e-mail dan nomor telepon) sehingga Narahubung tersebut atau perwakilan dari Narahubung tersebut dapat dihubungi kapan saja. Narahubung Penerima Lisensi adalah perwakilan resmi dari Penerima Lisensi yang memiliki wewenang untuk membuat keputusan penting untuk Penerima Lisensi atau membuat keputusan tanpa penundaan yang tidak wajar.

3.2 Persyaratan Lainnya. Untuk menerima Dokumen SAP Enterprise berdasarkan dokumen ini, Penerima Lisensi lebih lanjut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- (i) Tetap membayar semua Imbalan Layanan Dukungan Enterprises menurut Perjanjian dan Lampiran ini.
- (ii) Atau harus memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian dan Lampiran ini.
- (iii) Menyediakan dan mempertahankan akses jarak jauh melalui prosedur standar teknis sebagaimana yang ditetapkan oleh SAP dan memberikan SAP semua otorisasi yang diperlukan, khususnya untuk analisis jarak jauh mengenai masalah sebagai bagian dari penanganan insiden. Akses jarak jauh tersebut akan diberikan tanpa pembatasan mengenai kewarganegaraan karyawan(-karyawan) SAP yang memproses insiden atau negara tempat mereka berada. Penerima Lisensi mengakui bahwa ketidakmampuan untuk menyediakan akses dapat berakibat pada tertundanya penanganan insiden dan pelaksanaan perbaikan, atau dapat mengakibatkan SAP tidak dapat memberikan bantuan secara efisien. Komponen-komponen perangkat lunak yang diperlukan juga harus diinstal untuk layanan dukungan. Untuk perincian lebih lanjut, lihat SAP Note 91488.
- (iv) Membentuk dan menjaga COE Pelanggan bersertifikat SAP agar memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam Pasal 4 di bawah ini.
- (v) Telah menginstal, mengonfigurasi dan menggunakan secara produktif, sebuah sistem Perangkat Lunak SAP Solution Manager Enterprise

levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

(viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.

(ix) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(x) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

(xi) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

(xii) Submit all incidents via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xiii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role of the Customer Center of Expertise. In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or

Edition, dengan tingkat patch terbaru untuk Dasar, dan paket dukungan SAP Solution Manager Enterprise Edition terbaru.

(vi) Mengaktifkan SAP EarlyWatch Alert untuk Sistem Produksi dan mengirim data ke sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition yang produktif milik Penerima Lisensi. Lihat SAP Note 1257308 untuk informasi mengenai pengaturan layanan ini.

(vii) Melakukan Penilaian Awal sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2.2 dan mengimplementasikan semua rekomendasi yang dikategorikan wajib oleh SAP.

(viii) Membuat koneksi antara instalasi SAP Solution Manager Enterprise Edition milik Penerima Lisensi dan SAP, serta koneksi antara Solusi Dukungan Enterprise dan instalasi SAP Solution Manager Enterprise Edition milik Penerima Lisensi.

(ix) Penerima Lisensi harus menjaga lanskap solusi dan proses bisnis inti dalam sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition milik Penerima Lisensi untuk semua Sistem Produksi dan sistem yang terhubung ke Sistem Produksi. Penerima Lisensi harus mendokumentasikan setiap implementasi atau pemutakhiran proyek dalam sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition milik Penerima Lisensi.

(x) Untuk mengaktifkan sepenuhnya SAP Solution Manager Edisi Enterprise, Penerima Lisensi harus mematuhi dokumentasi yang berlaku.

(xi) Penerima Lisensi menyetujui untuk mempertahankan pencatatan yang memadai dan terkini untuk semua modifikasi dan, bila perlu, segera memberikan catatan tersebut kepada SAP.

(xii) Mengirimkan semua insiden melalui infrastruktur dukungan SAP yang berlaku pada saat itu sebagaimana yang disediakan oleh SAP dari waktu ke waktu melalui pembaruan, pemutakhiran, atau add-on.

(xiii) Memberitahukan kepada SAP tanpa penundaan yang tidak semestinya tentang perubahan terhadap instalasi Penerima Lisensi dan Pengguna yang Ditentukan dan semua informasi lainnya yang relevan dengan Solusi Dukungan Enterprise.

4. Center of Expertise Pelanggan.

4.1 Peran dari COE Pelanggan. Untuk meningkatkan nilai potensi penuh yang diberikan sebagai bagian dari Dukungan SAP Enterprise, Penerima Lisensi harus membuat *suatu Center of*

"Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP. The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

4.2 Basic Functions of the Customer COE.

The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates, provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about

Expertise di Pelanggan ("*Center of Expertise Pelanggan*", atau "COE Pelanggan"). COE Pelanggan ditetapkan oleh Penerima Lisensi sebagai narahubung sentral untuk berinteraksi dengan organisasi dukungan SAP. Sebagai *Center of Expertise* permanen, COE Pelanggan mendukung implementasi inovasi, pengoperasian dan kualitas proses bisnis yang efisien pada Penerima Lisensi, dan sistem yang terkait dengan Solusi Perangkat Lunak SAP berdasarkan metodologi Run SAP yang disediakan oleh SAP. COE Pelanggan harus mencakup semua operasi proses bisnis inti. SAP merekomendasikan untuk memulai implementasi COE Pelanggan sebagai proyek yang berjalan sejalan dengan proyek-proyek implementasi fungsional dan teknis.

4.2 Fungsi-fungsi Dasar dari COE Pelanggan.

COE Pelanggan harus memenuhi fungsi dasar berikut:

- Layanan Dukungan: Pengaturan dan pengoperasian layanan dukungan dengan konsultan dukungan dalam jumlah yang memadai untuk platform infrastruktur/aplikasi dan aplikasi yang terkait selama jam kerja lokal reguler (minimal 8 jam sehari, 5 hari (Senin sampai Jumat) dalam seminggu). Proses dukungan dan kemampuan Penerima Lisensi akan dievaluasi bersama dalam kerangka proses perencanaan layanan dan audit sertifikasi.
- Administrasi kontrak: Pemrosesan kontrak dan lisensi bersama dengan SAP (audit lisensi, penagihan pemeliharaan, pemrosesan pemesanan rilis, master pengguna dan manajemen data instalasi).
- Koordinasi permintaan inovasi: Pengumpulan dan koordinasi permintaan pengembangan dari Penerima Lisensi dan/atau afiliasinya, dengan ketentuan bahwa afiliasi tersebut berhak untuk menggunakan Solusi Dukungan Enterprise berdasarkan Perjanjian ini. Dalam peran ini, COE Pelanggan juga harus diberikan kuasa untuk bertindak sebagai penghubung dengan SAP untuk melakukan segala tindakan dan keputusan yang diperlukan untuk menghindari modifikasi yang tidak diperlukan pada Solusi Dukungan Enterprise, serta untuk memastikan bahwa modifikasi yang terencana selaras dengan perangkat lunak dan strategi rilis SAP.

Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.

- CQC and other remote services planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

4.3 Customer COE Certification. Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve months after the Effective Date; or (ii) within six months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on SAP's Customer Support Website (<http://support.sap.com/ccoe>).

5. Enterprise Support Fees. SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in appendices or order forms under the Agreement.

6. Termination

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with three months' written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month's written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee

- Manajemen informasi: Distribusi informasi (misalnya demonstrasi internal, informasi peristiwa, dan pemasaran) mengenai Solusi Dukungan Enterprise dan COE Pelanggan dalam organisasi Penerima Lisensi.
- CQC dan perencanaan layanan jarak jauh lainnya: Penerima Lisensi secara berkala melakukan proses perencanaan layanan dengan SAP. Perencanaan layanan dimulai selama implementasi awal dan akan dilanjutkan secara berkala.

4.3 Sertifikasi COE Pelanggan. Penerima Lisensi harus membentuk COE Pelanggan bersertifikat pada waktu yang terakhir dari waktu berikut ini: (i) dalam waktu dua belas bulan setelah Tanggal Mulai Berlaku, atau (ii) dalam waktu enam bulan setelah Penerima Lisensi mulai menggunakan setidaknya salah satu Solusi Dukungan Enterprise secara langsung untuk kegiatan bisnis normal. Untuk memperoleh sertifikasi COE Pelanggan utama yang berlaku pada saat itu atau sertifikasi ulang oleh SAP, COE Pelanggan menjalani prosedur audit. Informasi terperinci mengenai proses dan ketentuan sertifikasi awal dan sertifikasi ulang, serta informasi tentang tingkat sertifikasi yang tersedia, terdapat di Situs Web Dukungan Pelanggan SAP di (<http://support.sap.com/ccoe>).

5. Imbalan Dukungan Enterprise. Imbalan Dukungan SAP Enterprise harus dibayarkan setiap tahunnya di muka dan akan ditentukan pada ketentuan tambahan atau formulir pemesanan berdasarkan Perjanjian.

6. Pengakhiran

6.1 Dukungan SAP Enterprise dapat diakhiri oleh salah satu pihak dengan pemberitahuan tertulis tiga bulan (i) sebelum akhir dari Jangka Waktu Awal dan (ii) sesudahnya, sebelum dimulainya periode pembaruan berikutnya. Setiap pengakhiran yang diberikan sesuai dengan ketentuan di atas akan mulai berlaku efektif pada akhir periode Dukungan SAP Enterprise yang berlaku pada saat itu di mana pemberitahuan pengakhiran diterima oleh pihak yang bersangkutan. Meskipun terdapat ketentuan sebelumnya, SAP dapat mengakhiri Dukungan SAP Enterprise setelah adanya pemberitahuan tertulis satu bulan sebelumnya mengenai

may select SAP Standard Support with three months' written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

7. Verification. To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager

ketidakmampuan Penerima Lisensi untuk membayar Imbalan Dukungan Enterprise.

6.2 Meskipun terdapat hak Penerima Lisensi dalam Pasal 6.1, dan dengan ketentuan bahwa Penerima Lisensi tidak lalai memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian, Penerima Lisensi dapat memilih Dukungan SAP Standard dengan pemberitahuan tertulis tiga bulan sebelumnya kepada SAP baik (i) untuk semua pemesanan dukungan yang hanya berdasar pada pembaruan tahun kalender, sebelum dimulainya periode pembaruan setelah Jangka Waktu Awal yang dimulai sejak pemesanan pertama Penerima Lisensi atas Dukungan SAP Enterprise; atau (ii) untuk semua pemesanan dukungan yang tidak hanya berdasar pada pembaruan tahun kalender, sebelum dimulainya periode pembaruan pertama dalam tahun kalender mana pun setelah Jangka Waktu Awal yang dimulai sejak pemesanan pertama Penerima Lisensi atas Dukungan SAP Enterprise. Pilihan tersebut dapat dinyatakan oleh Penerima Lisensi dalam surat pemberitahuan, dan akan mengakhiri Dukungan SAP Enterprise yang berlaku dengan dimulainya Dukungan SAP Standard. Setiap pilihan tersebut akan berlaku pada semua Solusi Dukungan Standard, dan akan tertera pada syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu untuk Dukungan SAP Standard, termasuk tanpa batasan penetapan harga. SAP dan Penerima Lisensi akan menandatangani suatu amandemen atau dokumen lainnya untuk Perjanjian yang menandai pemilihan Penerima Lisensi dan syarat dan ketentuan SAP yang berlaku pada saat itu.

6.3 Untuk menghindari keraguan, pengakhiran Dukungan SAP Enterprise atau pilihan untuk mendaftarkan diri pada Layanan Dukungan SAP tipe lainnya berdasarkan inisiatif Penerima Lisensi sesuai ketentuan pemilihan Layanan Dukungan dalam Perjanjian, akan berlaku secara tegas untuk semua lisensi dalam Perjanjian, ketentuam tambahan, lampiran, adendum, dan dokumen pemesanan, serta setiap pengakhiran parsial dari Dukungan SAP Enterprise atau pemilihan parsial atas Dukungan SAP Enterprise yang dilakukan oleh Penerima Lisensi tidak akan diperbolehkan untuk setiap bagian dari Perjanjian, ketentuan tambahan, lampiran, adendum, dokumen pemesanan, atau Lampiran ini.

Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

8. Reinstatement. In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions.

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three (3) months' prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all applicable licenses for the Licensee Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.4 Failure to utilize SAP Enterprise Support provided by SAP may prevent SAP from being able to identify and assist in the correction of potential problems which, in turn, could result in unsatisfactory Software performance for which SAP cannot be held responsible.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent

7. Verifikasi. Untuk memeriksa kepatuhan terhadap syarat-syarat dalam Lampiran ini, SAP akan berhak untuk secara berkala mengawasi (setidaknya satu kali dalam satu tahun dan menurut prosedur standar SAP) (i) kebenaran informasi yang disediakan oleh Penerima Lisensi dan (ii) penggunaan Solution Manager Enterprise Edition oleh Penerima Lisensi sesuai hak dan batasan yang ditetapkan dalam Pasal 2.4 ini.

8. Pemulihan. Jika Penerima Lisensi memilih untuk tidak memulai Dukungan SAP Enterprise pada hari pertama pada bulan setelah pengiriman pertama Solusi Dukungan Enterprise, atau Dukungan SAP Enterprise dihentikan sesuai Pasal 6 di atas tanpa menggunakan hak-hak dalam Pasal 6 atau ditolak oleh Penerima Lisensi selama periode waktu tertentu, dan setelahnya diminta atau dipulihkan, SAP akan menagih Penerima Lisensi dengan jumlah total Imbalan Dukungan SAP Enterprise yang terkait dengan periode tersebut ditambah dengan imbalan pemulihan.

9. Syarat dan Ketentuan Lainnya.

9.1 Cakupan Dukungan SAP Enterprise yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP kapan pun dengan pemberitahuan tertulis tiga (3) bulan sebelumnya.

9.2 Penerima Lisensi dengan ini menegaskan bahwa Penerima Lisensi telah mendapatkan semua lisensi yang berlaku untuk Solusi Penerima Lisensi.

9.3 Apabila Penerima Lisensi berhak untuk menerima satu atau beberapa layanan per tahun kalender, (i) Penerima Lisensi tidak berhak untuk menerima layanan tersebut pada tahun kalender pertama jika Tanggal Mulai Berlaku Lampiran ini adalah setelah tanggal 30 September dan (ii) Penerima Lisensi tidak berhak untuk mengalihkan layanan ke tahun berikutnya jika Penerima Lisensi belum menggunakan layanan tersebut.

9.4 Ketidakmampuan untuk menggunakan Dukungan SAP Enterprise yang disediakan oleh SAP dapat menghambat kemampuan SAP untuk mengidentifikasi dan membantu memperbaiki potensi masalah yang, pada gilirannya, dapat menyebabkan kinerja yang tidak memuaskan pada perangkat lunak yang tidak menjadi tanggung jawab SAP.

versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee. If the vendor does not provide the support services required by SAP any more, SAP has the right to give reasonable notice of at least three months effective at the end of a calendar quarter of extraordinary and partial termination on the contractual relationship for support for the third party software concerned.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://support.sap.com/releasestrategy>.

9.5 Jika SAP melisensikan perangkat lunak pihak ketiga kepada Penerima Lisensi berdasarkan Perjanjian, SAP akan menyediakan Dukungan SAP Enterprise untuk perangkat lunak pihak ketiga tersebut sepanjang pihak ketiga yang berlaku menyediakan dukungan tersebut untuk SAP. Penerima Lisensi mungkin perlu melakukan upgrade ke versi yang lebih baru dari sistem pengoperasian dan basis datanya untuk menerima Dukungan SAP Enterprise. Jika vendor terkait menawarkan perpanjangan dukungan untuk produknya, SAP dapat menawarkan perpanjangan dukungan tersebut dalam perjanjian tertulis terpisah dengan imbalan tambahan. Apabila vendor tidak lagi menyediakan layanan dukungan yang diperlukan oleh SAP, SAP berhak untuk memberikan pemberitahuan yang wajar setidaknya tiga bulan sebelumnya yang berlaku pada akhir triwulan kalender mengenai pengakhiran khusus dan parsial dari hubungan kontraktual untuk dukungan perangkat lunak pihak ketiga yang bersangkutan.

9.6 Dukungan SAP Enterprise diberikan sesuai dengan fase pemeliharaan saat ini untuk rilis perangkat lunak SAP sebagaimana yang dinyatakan dalam <http://support.sap.com/releasestrategy>.