Scope Document
Advanced Success Plan/
Dokumen Cakupan
Advanced Success Plan

This Scope Document forms part of the Agreement if the Order Form lists Advanced Success Plan for eligible Cloud Services. The entitlements stated in this Scope Document apply solely to the Cloud Service for which the Advanced Success Plan has been purchased. These entitlements are in addition to the Support Schedule for Cloud Services incorporated into the Agreement./

Dokumen Cakupan ini merupakan bagian dari Perjanjian jika Formulir Pemesanan mencantumkan Advanced Success Plan untuk Layanan Cloud yang memenuhi syarat. Kepemilikan yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan ini hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang terkait dengan pembelian Advanced Success Plan. Kepemilikan ini merupakan tambahan atas Skedul Dukungan untuk Layanan Cloud yang dimasukkan ke dalam Perjanjian.

1. DEFINITIONS/

DEFINISI

All capitalized terms used but not otherwise defined in the SAP General Terms and Conditions for Cloud Services ("**GTC**") herein shall have the meaning assigned to them in the Agreement./

*Semua istilah yang ditulis dalam huruf kapital yang digunakan tetapi tidak dijelaskan dalam Syarat dan Ketentuan Umum SAP untuk Layanan Cloud ("**GTC**") dalam dokumen ini akan memiliki makna sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian.*

1.1. "**Local Business Hours**" means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with the local time zone applicable to the Customer's address./

*"**Jam Kerja Lokal**" berarti pukul 08.00 hingga pukul 18.00, Senin sampai Jumat tidak termasuk hari libur setempat, sesuai dengan zona waktu lokal yang berlaku di alamat Pelanggan.*

1.2. **"Session"** means the engagement period between Customer and SAP, where the Customer raises a request for assistance from SAP and SAP provides the assistance that drives the same to completion. The Session does not guarantee the achievement of a specific outcome or resolution./

***"Sesi"** berarti periode keterlibatan antara Pelanggan dan SAP, di mana Pelanggan mengajukan permintaan bantuan kepada SAP dan SAP memberikan bantuan tersebut hingga selesai. Sesi tidak menjamin pencapaian hasil atau resolusi tertentu.*

2. SCOPE/

CAKUPAN

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP shall provide access to a success expert available during Local Business Hours, to support the Customer in adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, such resource may:/

SAP harus menyediakan akses ke success expert yang tersedia selama Jam Kerja Lokal untuk mendukung Pelanggan dalam pemanfaatan Layanan(-Layanan) Cloud, dengan secara proaktif memberikan panduan serta dukungan koordinasi atas layanan yang diuraikan dalam dokumen ini. Selain itu, sumber daya tersebut dapat:

(a) Provide guidance on how-to questions not relevant for technical support./

Memberikan panduan atas pertanyaan terkait penggunaan yang tidak relevan dengan dukungan teknis.

i. Provide advice on technical and functional best practices./

Memberikan saran tentang praktik terbaik teknis dan fungsional.

ii. Provide guidance on Cloud Service functionality and features./

Memberikan panduan tentang fungsionalitas dan fitur Layanan Cloud.

(b) Facilitate the coordination and delivery of the services described in this Scope Document./

Memfasilitasi koordinasi dan penyampaian layanan yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan ini.

2.2. Customer Response Levels/

Tingkat Respons terhadap Pelanggan

SAP responds to submitted support cases for solutions covered under the Advanced Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P2, P3, P4) as defined in the Support Schedule for Cloud Services. The response levels below apply in addition to the standard response levels under the Support Schedule./

SAP menanggapi kasus dukungan yang diajukan untuk solusi yang tercakup dalam Advanced Success Plan sesuai dengan tingkat respons yang diuraikan di bawah ini. Klasifikasi prioritas (P2, P3, P4) sebagaimana yang ditentukan dalam Skedul Dukungan untuk Layanan Cloud. Tingkat respons di bawah ini berlaku sebagai tambahan dari tingkat respons standar berdasarkan Skedul Dukungan.

The response levels in this section do not apply to third-party products made available by SAP./

Tingkat respons dalam pasal ini tidak berlaku untuk produk pihak ketiga yang disediakan oleh SAP.

Priority/ Prioritas	**Response Level/ Tingkat Respons**
P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Advanced Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 2 jam sejak pelaporan kasus Advanced Success Plan.* Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for Advanced Success Plan./ *Target Tindakan Korektif: Untuk kasus yang ada, SAP akan menyediakan resolusi; atau solusi sementara; atau rencana tindakan dalam waktu 3 hari kerja untuk Advanced Success Plan.*
P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Advanced Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 4 jam kerja sejak pelaporan kasus Advanced Success Plan.*
P4	Initial Response: Within 1 business day of case submission for Advanced Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 1 hari kerja sejak pelaporan kasus Advanced Success Plan.*

2.3. Product and Adoption Guidance/

Panduan Produk dan Pemanfaatan

2.3.1. SAP shall provide access to success experts to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence./

SAP harus menyediakan akses ke success expert guna memberikan panduan mengenai onboarding, pemanfaatan dan penggunaan produk, praktik terbaik, serta keunggulan operasional.

2.3.2. SAP shall provide expert-led sessions that include recommendations based on SAP best practices or recommended configurations./

SAP akan menyediakan sesi yang dipimpin oleh ahli yang mencakup rekomendasi berdasarkan praktik terbaik SAP atau konfigurasi yang direkomendasikan.

2.4. Quality and performance monitoring platform/

Platform pemantauan kualitas dan kinerja

2.4.1. SAP shall provide Customer with access to additional quality and performance reporting within SAP Cloud ALM./

SAP akan memberikan akses kepada Pelanggan untuk laporan tambahan terkait kualitas dan kinerja dalam SAP Cloud ALM.

2.4.2. The setup and configuration of SAP Cloud ALM and the connection to relevant data sources within the Customer's SAP Cloud Service are Customer's responsibility and are a prerequisite for the use of the services described in Section 2.4./

Pengaturan dan konfigurasi SAP Cloud ALM dan koneksi ke sumber data yang relevan dalam Layanan Cloud SAP Pelanggan merupakan tanggung jawab Pelanggan dan menjadi prasyarat untuk penggunaan layanan yang diuraikan dalam Pasal 2.4.

2.5. Activation and Optimization Services/

Layanan Aktivasi dan Optimisasi

2.5.1. SAP shall provide Activation and Optimization services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following apply:/

SAP akan menyediakan Layanan Aktivasi dan Optimisasi. Layanan Aktivasi dan Optimisasi merupakan Layanan Profesional sebagaimana didefinisikan dalam GTC. Ketentuan berikut berlaku:

2.5.1.1. Only features included in the SAP approved element roster, shall qualify for Activation and Optimization Services./

Hanya fitur yang termasuk dalam daftar elemen yang disetujui SAP yang memenuhi syarat untuk Layanan Aktivasi dan Optimisasi.

2.5.1.2. The duration of each service shall not exceed sixteen (16) hours, and no concurrent usage permitted./

Durasi setiap layanan tidak boleh melebihi enam belas (16) jam, dan penggunaan secara bersamaan tidak diperkenankan.

2.5.1.3. The Activation and Optimization services are limited to one (1) active session at any given time and applies only to services aligned with the Customer's applicable scope. Simultaneous or parallel usage beyond the single concurrent session is not permitted./

Layanan Aktivasi dan Optimisasi terbatas pada satu (1) sesi aktif pada waktu tertentu dan hanya berlaku untuk layanan yang selaras dengan cakupan Pelanggan yang berlaku. Penggunaan secara serentak atau paralel di luar satu sesi bersamaan tidak diperkenankan.

2.5.2. A current list of services is published and available at https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html./

Daftar layanan saat ini dipublikasikan dan tersedia di https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Coordination of services shall be conducted through the success expert./

Koordinasi layanan harus dilakukan melalui success expert.

3. LANGUAGE/

BAHASA

3.1. SAP will provide all information in English language only./

SAP akan memberikan semua informasi dalam bahasa Inggris saja.

4. EXCLUSIONS/

PENGECUALIAN

4.1. This Scope Document excludes the execution and management of implementation; testing and test management; release/change control; organizational change management and training. It further excludes assuming responsibility or managing the Customer's existing implementations or business processes./

Dokumen Cakupan ini tidak mencakup pelaksanaan dan manajemen implementasi; pengujian dan manajemen uji; kontrol rilis/perubahan; manajemen perubahan organisasi, dan pelatihan. Selain itu, dokumen ini juga tidak mencakup pengambilan tanggung jawab atau pengelolaan implementasi atau proses bisnis yang sudah ada milik Pelanggan.

5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES/

TANGGUNG JAWAB PELANGGAN

5.1. In addition to responsibilities outlined in Section 4 of the Support Schedule for Cloud Services, the Customer shall also be responsible for the additional obligations set forth in this document. These responsibilities are supplementary and do not limit or replace any obligations described in the referenced document./

Selain tanggung jawab yang dijabarkan dalam Pasal 4 Skedul Dukungan untuk Layanan Cloud, Pelanggan juga akan bertanggung jawab atas kewajiban tambahan yang tercantum dalam dokumen ini. Tanggung jawab ini merupakan tambahan dan tidak membatasi atau mengganti setiap kewajiban yang diuraikan dalam dokumen yang dirujuk.

5.2. Customer shall cooperate with SAP in good faith./

Pelanggan harus bekerja sama dengan SAP dengan iktikad baik.

5.3. Customer shall designate a primary point of contact ("POC") to act as the liaison between the Customer and SAP./

Pelanggan akan menunjuk narahubung utama ("POC") untuk bertindak sebagai penghubung antara Pelanggan dan SAP.

6. SERVICE LOCATION/

LOKASI LAYANAN

6.1. Services shall be delivered remotely./

Layanan akan disampaikan dari jarak jauh.

7. CHANGES TO SERVICES/

PERUBAHAN PADA LAYANAN

7.1. The scope of the services offered by SAP may be changed by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Cloud Services and technical advances./

Cakupan layanan yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah oleh SAP kapan pun dengan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya untuk menggambarkan pengembangan Layanan Cloud SAP dan kemajuan teknis yang berkelanjutan.