Scope Document
Max Success Plan/
Dokumen Cakupan
Max Success Plan

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

Dokumen Cakupan ini merupakan bagian dari Perjanjian hanya jika Formulir Pemesanan mencantumkan Max Success Plan untuk Layanan Cloud yang memenuhi syarat. Kepemilikan yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan ini hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang untuknya Max Success Plan telah dibeli. Kepemilikan yang diberikan di dalam dokumen ini merupakan tambahan dari 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**") shall have the meanings 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**") 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 to SAP, and SAP provides assistance that drives the request forward. 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 yang mendorong penyelesaikan atas permintaan tersebut. 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 the adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, the Success Expert may:/

SAP harus memastikan bahwa Success Expert yang diberi akses telah tersedia selama Jam Kerja Lokal, untuk mendukung Pelanggan dalam proses adopsi Layanan Cloud, dengan memberikan panduan dan dukungan koordinasi secara proaktif atas layanan yang diuraikan di sini. Selain itu, Sucess Expert tersebut dapat:

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

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

(b) Advise on technical and functional best practices./

Memberikan saran tentang praktik terbaik teknis dan fungsional.

(c) Provide guidance on Cloud Service functionality and features./

Memberikan panduan tentang fungsionalitas dan fitur Layanan Cloud.

(d) Facilitate coordination and delivery of the services described herein./

Memfasilitasi koordinasi dan penyampaian layanan yang diuraikan dalam dokumen ini.

2.2. Customer Response Levels/

Tingkat Respons terhadap Pelanggan

SAP shall respond to submitted support cases for solutions covered under Max Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P1, P2, P3, P4) are 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 akan menanggapi kasus dukungan yang diajukan untuk solusi yang tercakup dalam Max Success Plan sesuai dengan tingkat respons yang diuraikan di bawah ini. Klasifikasi prioritas (P1, 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**
P1	Initial Response: Within 15 minutes of case submission for Max Success Plan/ *Respons Awal: Dalam waktu 15 menit sejak pelaporan kasus Max Success Plan*
P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Max Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 2 jam sejak pelaporan kasus Max Success Plan.* Corrective Action Target: SAP shall provide for such cases, either a resolution; or a workaround; or an action plan within 3 business days./ *Target Tindakan Korektif: Untuk kasus yang ada, SAP akan menyediakan resolusi; atau solusi sementara; atau rencana tindakan dalam waktu 3 hari kerja.*
P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Max Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 4 jam kerja sejak pelaporan kasus Max Success Plan.*
P4	Initial Response: Within 1 business day of case submission for Max Success Plan./ *Respons Awal: Dalam waktu 1 hari kerja sejak pelaporan kasus Max Success Plan.*

2.3. Support Case Management Assistance/

Bantuan Manajemen Kasus Dukungan

2.3.1. SAP shall provide an English -speaking Designated Case Manager (“DCM”) to the Customer. The DCM will be assigned no later than six (6) weeks after execution of the Order Form. The DCM shall:/

SAP akan menyediakan Manajer Kasus yang Ditentukan (Designated Case Manager - "DCM") berbahasa Inggris kepada Pelanggan. DCM akan ditetapkan paling lambat dalam waktu enam (6) minggu setelah penandatanganan Formulir Pemesanan. DCM harus:

(a) Be remotely available for eight (8) hours within Local Business Hours./

Tersedia dari jarak jauh selama delapan (8) jam dalam Jam Kerja Lokal.

(b) Be contacted via a designated mailbox for all case management-related communication, by a designated Customer Contact (see 2.3.2.)./

Dapat dihubungi melalui mailbox yang ditentukan untuk seluruh komunikasi terkait manajemen kasus, oleh Narahubung Pelanggan yang ditentukan (lihat Pasal 2.3.2.).

2.3.2. Customer may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts ("Customer Contacts") and shall provide contact details (including e-mail address and telephone number). The services described in Section 2.3.3 will be delivered in English and exclusively to the assigned Customer Contacts. As preparation for delivery of services, Customer Contacts and the assigned DCM will jointly perform one (1) initial remote setup meeting./

Pelanggan dapat menunjuk hingga tiga (3) kontak berbahasa Inggris yang memenuhi syarat ("Narahubung Pelanggan") dan akan memberikan rincian kontak (termasuk alamat email dan nomor telepon). Layanan yang dijelaskan dalam Pasal 2.3.3 akan disampaikan dalam bahasa Inggris dan secara eksklusif kepada Narahubung Pelanggan yang ditugaskan. Sebagai persiapan untuk penyampaian layanan, Narahubung Pelanggan dan DCM yang ditugaskan akan bersama-sama menyelenggarakan satu (1) pertemuan awal secara jarak jauh.

2.3.3. DCM shall provide:/

DCM akan menyediakan:

(a) Onboarding of Customer Contact(s)/

Onboarding bagi Narahubung-(Narahubung) Pelanggan

(b) Quarterly trend analysis meetings/

Pertemuan analisis tren setiap tiga bulan sekali

(c) Advice on adoption of support channels and support best practices for case management/

Saran tentang adopsi saluran dukungan dan mendukung praktik terbaik untuk manajemen kasus

(d) Enablement of usage of SAP support resources and tools/

Pengaktifan penggunaan sumber daya dan alat dukungan SAP

2.3.4. DCM shall deliver case management services on demand by Customer Contact(s):/

DCM akan menyampaikan layanan manajemen kasus sesuai permintaan Narahubung(-Narahubung) Pelanggan:

2.3.4.1. Support in total up to four (4) concurrent cases at any given time ("Case Capacity Limit")/

Mendukung hingga total empat (4) kasus serentak pada satu waktu tertentu ("Batas Kapasitas Kasus")

2.3.4.2. Once engaged by the Customer, DCM shall provide case management services only for Priority 1 (P1) and Priority 2 (P2) cases within defined DCM availability time (see 2.3.1 (a).). This includes periodic review of the cases, regular follow-ups, and issuing regular updates, remaining engaged until case resolution. The DCM reserves the right to redirect requests into existing SAP support channels./

Setelah ditunjuk oleh Pelanggan, DCM hanya akan memberikan layanan manajemen kasus untuk kasus Prioritas 1 (P1) dan Prioritas 2 (P2) dalam jangka waktu ketersediaan DCM yang telah ditentukan (lihat Pasal 2.3.1 (a).). Layanan ini mencakup peninjauan kasus secara berkala, tindak lanjut rutin, serta penyampaian pembaruan secara berkala, dan tetap terlibat hingga kasus tersebut terselesaikan. DCM berhak untuk mengalihkan permintaan ke saluran dukungan SAP yang sudah ada.

2.3.5. The DCM will deliver services with a capacity up to one-half (0.5) working day per week./

DCM akan menyampaikan layanan dengan kapasitas hingga setengah (0,5) hari kerja per minggu.

2.3.6. DCM services for private cloud subscriptions are only available for product releases/versions of SAP Software in Mainstream or Extended Maintenance or covered by comparable services, such as SAP S/4HANA Cloud Safekeeper or SAP ERP, private edition, transition option./

Layanan DCM untuk langganan private cloud hanya tersedia untuk rilis/versi produk Perangkat Lunak SAP dalam Pemeliharaan Mainstream atau Pemeliharaan yang Diperpanjang atau dicakup oleh layanan yang sebanding, seperti SAP S/4HANA Cloud Safekeeper atau SAP ERP, private edition, transition option.

2.3.7. DCM-delivered services shall only cover those eligible Cloud Services for which a Max Success Plan has been contracted by the Customer./

Layanan yang disampaikan oleh DCM hanya mencakup Layanan Cloud yang memenuhi syarat di mana Max Success Plan telah dikontrak oleh Pelanggan.

2.4. Product and Adoption Guidance/

Panduan Produk dan Adopsi

2.4.1. 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, adopsi dan penggunaan produk, praktik terbaik, serta keunggulan operasional.

2.4.2. SAP shall provide expert-led sessions, providing recommendations based on SAP best practices or recommended configurations./

SAP akan menyediakan pemeriksaan yang dipimpin oleh ahli, memberikan rekomendasi berdasarkan praktik terbaik SAP atau konfigurasi yang direkomendasikan.

2.5. Quality and performance monitoring platform/

Platform pemantauan kualitas dan kinerja

2.5.1. 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.

2.5.2. 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 2.5./

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 2.5.

2.6. Activation and Optimization Services/

Layanan Aktivasi dan Optimisasi

2.6.1. SAP shall provide Activation and Optimization Services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following applies for these services:/

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

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

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

(b) The duration of the services shall not exceed sixteen (16) hours. Concurrent usage is not permitted./

Durasi layanan tidak boleh lebih dari enam belas (16) jam. Penggunaan secara serentak tidak diizinkan.

(c) 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.

2.6.2. 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.

2.6.3. Coordination of services shall be conducted through the assigned Success Expert./

Koordinasi layanan akan dilakukan melalui Success Expert yang ditetapkan.

3. LANGUAGE/

BAHASA

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

SAP hanya akan memberikan semua informasi dalam bahasa Inggris.

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. Customers shall cooperate with SAP in good faith./

Pelanggan harus bekerja sama dengan SAP dengan iktikad baik

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.