

SAP ACTIVEATTENTION ENGAGEMENT FOUNDATION SERVICES DESCRIPTION (“AEFSD”)

SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in ActiveAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, and advisory on potential architecture transformation.

The capitalized terms referred to and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement.

1. Definitions.

1.1 “Normal Business Hours” means an eight (8) hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.

1.2 “Production System” means a live SAP system used for running Licensee’s internal business operations and where Licensee’s data is recorded.

1.3 “Support Schedule” means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

1.4 “Top-Issue” means 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.

1.5 “Year” means a consecutive twelve (12) month period.

2. SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services. SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services includes the following components:

2.1 **SAP Foundation Services.** SAP provides SAP Foundation Services via an onsite SAP Foundation Technical Quality Manager (“FTQM”) performing one or any combination of the activities described below as mutually agreed by the parties. Such FTQM will be available at the Service Location specified in an ActiveAttention Engagement Foundation Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for up to a maximum of forty-five (45) days per Year. The assignment of the FTQM will occur within six (6) weeks after execution of the applicable Order Form.

SAP Foundation Technical Quality Manager Activities

- Understand Licensee’s SAP Software solution, business processes.
- Provide advice, guidance and assistance in the following areas:
 - Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and transformation projects
 - SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee’s information technology (IT) strategy
 - Identification of areas for potential reduction in Licensee’s total cost of operations; and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Licensee’s SAP Software
- Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators (“KPIs”)
- Develop and maintain mutually agreed Licensee-specific ActiveAttention Engagement Foundation Services and ActiveAttention Services engagement plans
- Facilitate the performance of the ActiveAttention Engagement Foundation Services and ActiveAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing

All SAP Foundation Services will be coordinated with Licensee’s

DESKRIPSI LAYANAN SAP ACTIVEATTENTION ENGAGEMENT FOUNDATION (“AEFSD”)

Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation dapat menyediakan keahlian profesional di lokasi dan/atau dari jarak jauh untuk membantu Penerima Lisensi dalam perencanaan pengikatan ActiveAttention, pengelolaan, analisis dan identifikasi peningkatan usaha potensial, serta konsultasi mengenai transformasi arsitektur potensial.

Istilah-istilah yang diberi huruf besar yang dirujuk dan tidak dijelaskan dalam dokumen ini akan memiliki pengertian yang sama dengan istilah-istilah yang dijelaskan dalam Perjanjian.

1. Definisi.

1.1 “Jam Kerja Normal” berarti jangka waktu delapan (8) jam antara pukul 06.00-20.00, Senin sampai Jumat, kecuali apabila disepakati lain secara tertulis oleh para pihak.

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

1.3 “Lampiran Dukungan” berarti lampiran Perjanjian Lisensi untuk dukungan SAP (yaitu, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises) yang berlaku untuk Perangkat Lunak yang dilisensikan berdasarkan Perjanjian Lisensi.

1.4 “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.

1.5 “Tahun” berarti jangka waktu dua belas (12) bulan berturut-turut.

2. Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation. Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation termasuk komponen berikut:

2.1 **Layanan SAP Foundation.** SAP menyediakan Layanan SAP Foundation melalui Manajer Kualitas Teknis SAP Foundation (“FTQM”) di tempat yang melakukan satu atau beberapa kombinasi aktivitas yang dijelaskan di bawah ini sebagaimana disepakati bersama oleh para pihak. FTQM tersebut akan tersedia pada Lokasi Layanan yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan selama Jam Kerja Normal hingga maksimum empat puluh lima (45) hari per Tahun. Penugasan FTQM akan berlangsung selama enam (6) minggu setelah Formulir Pemesanan yang berlaku ditandatangani.

Aktivitas Manajer Kualitas Teknis SAP Foundation

- Memahami solusi, proses bisnis Perangkat Lunak SAP Penerima Lisensi.
- Memberikan saran, bimbingan, dan bantuan dalam area berikut:
 - Manajemen risiko/manajemen program teknis dari proyek implementasi, pemutakhiran dan transformasi Perangkat Lunak Penerima Lisensi yang kompleks
 - Rilis dan pemutakhiran SAP yang disesuaikan dengan strategi teknologi informasi (TI) Penerima Lisensi
 - Identifikasi area pengurangan potensial dalam biaya total operasi Penerima Lisensi; serta potensi pengoptimalan (yaitu peningkatan berkelanjutan) dari Perangkat Lunak SAP milik Penerima Lisensi
- Memberikan transparansi mengenai kemajuan bidang fokus termasuk pelaporan status indikator kinerja utama (key performance indicators - “KPI”) yang disetujui bersama.
- Mengembangkan dan mempertahankan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation khusus Penerima Lisensi serta rencana pengikatan Layanan ActiveAttention yang disetujui bersama
- Memfasilitasi kinerja Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dan rencana pengikatan Layanan ActiveAttention termasuk koordinasi penyampaian layanan individual serta perekrutan sumber daya SAP.

Semua Layanan SAP Foundation akan dikoordinasikan bersama



Engagement Manager.

2.2 SAP Improvement Analysis and Roadmap Services. SAP may provide analysis and roadmap services (collectively "SAP Improvement Analysis and Roadmap Services" or "IAR Services") as may be determined by SAP and Licensee in the ActiveAttention Foundation Services engagement plan. Licensee may select up to a maximum of three (3) IAR Services per Year from the listing of SAP's current IAR Services available at www.sap.com/activeattention-improvement-analysis-and-roadmap. However, Licensee may not request the same IAR Service more than twice per Year.

To schedule IAR Services, Licensee shall contact the assigned LTQM. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling IAR Service delivery requests.

Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual IAR Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrator, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team and related Licensee third-party partner companies. Prior to an IAR Service delivery, the SAP and Licensee Engagement Managers will agree upon a more formal agenda for the IAR Service and the required involvement of Licensee's project team members.

2.3 SAP Engagement Planning and Safeguarding Services. SAP may provide planning, safeguarding and technical optimization services (collectively "SAP Engagement Planning and Safeguarding Services" or "EPS Services") as may be determined by SAP and Licensee in the ActiveAttention Engagement Foundation Services engagement plan. Licensee may select up to a maximum of two (2) EPS Services per Year from the listing of SAP's current EPS Services available at www.sap.com/activeattention-engagement-planning-and-safeguarding-services.

To schedule EPS Services, Licensee shall contact the assigned FTQM. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling EPS Service delivery requests.

Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual EPS Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrator, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team and related Licensee third-party partner companies. Prior to an EPS Service delivery, the SAP and Licensee Engagement Managers will agree upon a more formal agenda for the EPS Service and the required involvement of Licensee's project team members.

2.4 SAP Architecture Spotlight Service. The SAP Architecture Spotlight Service ("AS Service") focuses on the development of an architecture point of view of Licensee's current enterprise architecture identifying potential architecture transformation of specific solution and/or technology focus areas. The AS Service may involve remote preparation, data collection and analysis (performed by Licensee and SAP resources) combined with onsite workshops for key joint planning activities.

The AS Service will: (i) review/document Licensee's requirements, (ii) present an SAP perspective which may include an SAP industry reference architecture, and (iii) provide recommendations, templates and approaches, as appropriate, to support the refinement of

Manajer Pengikatan Penerima Lisensi.

2.2 Analisis Peningkatan dan Layanan Peta Perencanaan SAP. SAP dapat menyediakan layanan analisis dan peta perencanaan (secara bersama disebut sebagai "Analisis Peningkatan dan Layanan Peta Perencanaan SAP" atau "Layanan IAR") sebagaimana ditentukan oleh SAP dan Penerima Lisensi dalam rencana pengikatan Layanan ActiveAttention Foundation. Penerima Lisensi dapat memilih hingga maksimum sebanyak tiga (3) Layanan IAR per Tahun dari daftar Layanan IAR SAP yang tersedia saat itu di www.sap.com/activeattention-improvement-analysis-and-roadmap. Sayangnya, Penerima Lisensi tidak dapat meminta Layanan IAR serupa lebih dari dua kali per Tahun.

Untuk menjadwalkan Layanan IAR, Penerima Lisensi harus menghubungi LTQM yang ditunjuk. SAP mewajibkan waktu tunda minimum selama lima (5) minggu untuk pembuatan jadwal permintaan pemberian Layanan IAR.

Penerima Lisensi akan menentukan tim proyek dan memastikan bahwa pihak penghubung yang relevan tersedia selama jangka waktu pemberian Layanan IAR individual. Tim proyek Penerima Lisensi tersebut harus dilengkapi dengan staf oleh Manajer Proyek TI Penerima Lisensi, pemilik proses bisnis yang bersangkutan, administrator sistem, pengguna yang aktif, dan orang-orang yang bertanggung jawab atas implementasi proses bisnis inti terkait. Agenda mewajibkan partisipasi beberapa atau semua tim proyek Penerima Lisensi dan perusahaan mitra pihak ketiga Penerima Lisensi terkait. Sebelum Layanan IAR diberikan, SAP dan Manajer Pengikatan Penerima Lisensi akan menyepakati berdasarkan agenda yang lebih resmi untuk Layanan IAR dan keterlibatan tim proyek Penerima Lisensi yang diperlukan.

2.3 Layanan SAP Engagement Planning and Safeguarding. SAP dapat menyediakan layanan perencanaan, pengamanan dan pengoptimalan teknis (secara bersama disebut sebagai "SAP Engagement Planning and Safeguarding Services" atau "Layanan EPS") sebagaimana yang dapat ditentukan oleh SAP dan Penerima Lisensi dalam rencana pengikatan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation. Penerima Lisensi dapat memilih hingga maksimum sebanyak dua (2) Layanan EPS per Tahun dari daftar Layanan EPS SAP yang tersedia saat itu di www.sap.com/activeattention-engagement-planning-and-safeguarding-services.

Untuk menjadwalkan Layanan EPS, Penerima Lisensi harus menghubungi FTQM yang ditunjuk. SAP mewajibkan waktu tunda minimum selama lima (5) minggu untuk pembuatan jadwal permintaan pemberian Layanan EPS.

Penerima Lisensi akan menentukan tim proyek dan memastikan bahwa pihak penghubung yang relevan tersedia selama jangka waktu pemberian Layanan EPS individual. Tim proyek Penerima Lisensi tersebut harus dilengkapi dengan staf oleh Manajer Proyek TI Penerima Lisensi, pemilik proses bisnis yang bersangkutan, administrator sistem, pengguna yang aktif, dan orang-orang yang bertanggung jawab atas implementasi proses bisnis inti terkait. Agenda mewajibkan partisipasi beberapa atau semua tim proyek Penerima Lisensi dan perusahaan mitra pihak ketiga Penerima Lisensi terkait. Sebelum Layanan EPS diberikan, SAP dan Manajer Pengikatan Penerima Lisensi akan menyepakati berdasarkan agenda yang lebih resmi untuk Layanan EPS dan keterlibatan anggota tim proyek Penerima Lisensi yang diperlukan.

2.4 Layanan SAP Architecture Spotlight. Layanan SAP Architecture Spotlight ("Layanan AS") fokus pada pengembangan sudut pandang arsitektur dari arsitektur perusahaan Penerima Lisensi saat ini dengan mengidentifikasi transformasi arsitektur potensial dari solusi spesifik dan/atau area fokus teknologi. Layanan AS dapat mencakup persiapan jarak jauh, pengumpulan data dan analisis (dilaksanakan oleh Penerima Lisensi dan sumber daya SAP) yang digabungkan dengan lokakarya di tempat untuk aktivitas perencanaan inti bersama.

Layanan AS akan: (i) meninjau/mendokumentasikan persyaratan Penerima Lisensi, (ii) menyampaikan sudut pandang SAP yang dapat meliputi arsitektur referensi industri SAP, dan (iii) menyediakan rekomendasi, templat dan pendekatan, sebagaimana diperlukan,

Licensee's target architecture.

Licensee may request one (1) AS Service per Year containing up to two (2) SAP solution and technology focus areas from the listing of SAP's current AS focus areas available at www.sap.com/architecture-spotlight-focus-areas.

To schedule an AS Service, Licensee shall contact the assigned FTQM. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling AS Service requests.

Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual AS Service delivery. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrator, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team and related Licensee third-party partner companies. Prior to an AS Service delivery, the SAP and Licensee Engagement Managers will agree upon a more formal agenda for the AS Service and the required involvement of Licensee's project team members.

3. **Engagement Management.** Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned FTQM. Licensee's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. ActiveAttention Engagement Foundation Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Licensee's Engagement Manager

In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of ActiveAttention Engagement Foundation Services ("Executive Meetings"). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the ActiveAttention Engagement Foundation Services based on the then current ActiveAttention Engagement Foundation Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the ActiveAttention Engagement Foundation Services and/or ActiveAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI's and the ActiveAttention Engagement Foundation Services and/or ActiveAttention Services engagement plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Licensee's SAP Software solution including risk mitigation recommendations
- Implementation of recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Licensee's Engagement Manager for verification. In the event Licensee's Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Licensee. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

guna mendukung penyempurnaan arsitektur target Penerima Lisensi.

Penerima Lisensi dapat meminta satu (1) Layanan AS per Tahun yang mencakup hingga dua (2) solusi SAP dan area fokus teknologi dari daftar area fokus AS yang tersedia saat ini di www.sap.com/architecture-spotlight-focus-areas.

Untuk menjadwalkan Layanan AS, Penerima Lisensi harus menghubungi FTQM yang ditunjuk. SAP mewajibkan waktu tunda minimum selama lima (5) minggu untuk pembuatan jadwal permintaan Layanan AS.

Penerima Lisensi akan menentukan tim proyek dan memastikan bahwa pihak penghubung yang relevan tersedia selama jangka waktu pemberian Layanan AS individual. Tim proyek Penerima Lisensi tersebut harus dilengkapi dengan staf oleh Manajer Proyek TI Penerima Lisensi, pemilik proses bisnis yang bersangkutan, administrator sistem, pengguna yang aktif, dan orang-orang yang bertanggung jawab atas implementasi proses bisnis inti terkait. Agenda mewajibkan partisipasi beberapa atau semua tim proyek Penerima Lisensi dan perusahaan mitra pihak ketiga Penerima Lisensi terkait. Sebelum Layanan AS diberikan, SAP dan Manajer Pengikatan Penerima Lisensi akan menyetujui berdasarkan agenda yang lebih resmi untuk Layanan AS dan keterlibatan tim proyek Penerima Lisensi yang diperlukan.

3. **Manajemen Pengikatan.** Masing-masing pihak akan menunjuk seorang Manajer Pengikatan. Manajer Pengikatan SAP akan jadi FTQM yang ditunjuk. Manajer Pengikatan Penerima Lisensi akan berbahasa Inggris dan mampu mengambil keputusan yang diperlukan untuk Penerima Lisensi atau melaksanakan keputusan tersebut tanpa ditunda dengan cara yang tidak wajar. Manajer Pengikatan tersebut akan bekerja sama erat satu sama lain untuk mengelola jangka waktu Perjanjian. Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang dilakukan oleh sumber daya SAP yang ditentukan akan dikoordinasikan dengan Manajer Pengikatan Penerima Lisensi

Selain itu, para pihak akan melaksanakan rapat eksekutif reguler selama jangka waktu Layanan ActiveAttention Engagement Foundation ("Rapat Eksekutif"). Rapat Eksekutif tersebut akan berlangsung sekurang-kurangnya satu kali per triwulan pada waktu dan tanggal yang disepakati bersama oleh para pihak. Tujuan Rapat Eksekutif tersebut adalah untuk meninjau, merundingkan, dan bersama-sama mencapai kesepakatan apakah langkah-langkah selanjutnya diperlukan untuk mencapai tujuan dari Layanan ActiveAttention Engagement Foundation berdasarkan status Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang berlaku pada saat itu. Masing-masing rapat akan mencakup laporan status tentang kemajuan dalam area fokus utama, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, berikut:

- Evaluasi kemajuan berdasarkan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dan/atau program Layanan ActiveAttention dibandingkan dengan area fokus utama, milik KPI dan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dan/atau rencana pengikatan Layanan ActiveAttention.
- Identifikasi risiko dan/atau penundaan yang dapat membahayakan kinerja solusi Perangkat Lunak SAP Penerima Lisensi, termasuk rekomendasi penanggulangan risiko
- Implementasi rekomendasi
- Pembahasan masalah terbuka dan setiap permohonan perubahan dari masing-masing pihak
- Perincian terkait tentang pengaturan dan perencanaan proyek

Laporan rapat harus disiapkan oleh Manajer Penggunaan SAP dan diserahkan kepada Manajer Penggunaan Penerima Lisensi untuk diverifikasi. Jika Manajer Penggunaan Penerima Lisensi tidak membantah laporan secara tertulis dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kerja yang menerima laporan tersebut dengan memberikan permohonan perubahan laporan khusus, laporan akan dianggap dikonfirmasi oleh Penerima Lisensi. Para pihak akan bekerja sama dengan itikad baik untuk menyelesaikan setiap permohonan perubahan laporan dan menerbitkan versi akhir untuk mendapatkan persetujuan dan penerimaan.

SAP ActiveAttention Service Governance. In the event Licensee purchases SAP Embedded Services as a component of a SAP ActiveAttention Services in addition to the ActiveAttention Engagement Foundation Services delivered hereunder, the Embedded Resources (e.g.: TQM) assigned under Order Form(s) for SAP ActiveAttention Services executed by the Parties will be included into the ActiveAttention Engagement Foundation Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the SAP ActiveAttention Services Order Form(s).

SAP Cloud Governance. In the event Licensee has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as such term is defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the ActiveAttention Engagement Foundation Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the ActiveAttention Engagement Foundation Services and for so long as Licensee continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party service provider(s) ("Licensee Partner(s)") is critical to the success of the ActiveAttention Engagement Foundation Services. Licensee shall ensure that any such Licensee Partner(s) will comply with Licensee's responsibilities hereunder and shall cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations hereunder.

4. **Licensee Requirements.** To receive SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services, Licensee must: (i) continue to pay all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (ii) otherwise fulfill its obligations under the Agreement. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top-Issues, core business processes and critical system information. Licensee shall provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

5. **Fees.** SAP ActiveAttention Engagement Foundation Service Fees will be paid annually in advance and will be specified in Order Forms.

6. **Terms and Conditions.**

6.1 Consultants will not provide IAR, EPS, or AS Services hereunder outside Normal Business Hours, on weekends, public holidays, or night shifts unless mutually agreed to in writing by the parties in advance.

6.2 The assigned FTQM will be entitled to normal annual vacation leave as may be set forth in an employment contract with SAP or other SAP Affiliate company or similar SAP policy.

6.3 To facilitate efficient communication, both parties agree that the language for the ActiveAttention Engagement Foundation Services will be English. Relevant information related to ActiveAttention Engagement Foundation Services will be provided to the SAP resources in English.

6.4 Licensee agrees and understands that the assigned FTQM may occasionally perform ActiveAttention Engagement Foundation Services activities hereunder remotely.

7. **Termination.**

Pengelolaan Layanan SAP ActiveAttention. Apabila Penerima Lisensi membeli Layanan SAP Embedded sebagai komponen dari Layanan SAP ActiveAttention selain Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang disampaikan dalam dokumen ini, maka Sumber Daya Embedded (misal: TQM) yang ditunjuk berdasarkan Formulir Pemesanan untuk Layanan SAP ActiveAttention yang ditandatangani oleh para Pihak akan disertakan dalam pengelolaan manajemen pengikatan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation [yaitu; ambil bagian dalam Rapat Eksekutif, mengoordinasikan aktivitas dengan Manajer Pengikatan yang ditunjuk] yang dijelaskan dalam Pasal 3 ini selama jangka waktu Formulir Pemesanan Layanan SAP ActiveAttention.

Pengelolaan SAP Cloud. Apabila Penerima Lisensi telah berlangganan SAP Preferred Care, cloud edition, dan/atau SAP Preferred Success, cloud edition, Ahli Dukungan (sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam Kebijakan Dukungan untuk Layanan SAP Cloud) akan disertakan ke dalam pengelolaan manajemen pengikatan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation [yaitu; ambil bagian dalam Rapat Eksekutif, mengoordinasikan aktivitas dengan Manajer Pengikatan ditunjuk] yang dijelaskan dalam Pasal 3 selama jangka waktu Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dan selama Penerima Lisensi terus berlangganan SAP Preferred Care, cloud edition, dan/atau SAP Preferred Success, cloud edition.

Para pihak dalam dokumen ini menyetujui bahwa kerja sama penyedia layanan pihak ketiga milik Penerima Lisensi ("Mitra Penerima Lisensi") sangat penting bagi keberhasilan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation. Penerima Lisensi harus memastikan bahwa Mitra Penerima Lisensi akan mematuhi kewajiban Penerima Lisensi yang tertuang di bawah ini dan harus bekerja sama dengan SAP sebagaimana diminta secara wajar oleh SAP agar SAP dapat memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian ini.

4. **Persyaratan Penerima Lisensi.** Untuk mendapatkan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation, Penerima Lisensi wajib: (i) terus membayar semua imbalan dukungan (yaitu; Imbalan Enterprise Support, atau Product Support for Large Enterprises) berdasarkan Perjanjian Lisensi; dan (ii) jika tidak, memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian. Penerima Lisensi akan telah memasang, mengonfigurasi, dan menggunakan sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition sesuai dengan Lampiran Dukungan karena SAP Solution Manager Enterprise Edition merupakan platform pemberian layanan untuk mencatat Masalah Utama, proses bisnis inti dan informasi sistem yang sangat penting. Penerima Lisensi akan memberikan akses konektivitas dan data dari jarak jauh sesuai dengan Lampiran Dukungan.

5. **Imbalan.** Imbalan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation akan dibayar di muka setiap tahunnya dan akan ditetapkan dalam Formulir Pemesanan.

6. **Syarat dan Ketentuan.**

6.1 Konsultan tidak akan menyediakan Layanan IAR, EPS, atau AS dalam dokumen ini di luar Jam Kerja Normal, pada akhir pekan, hari libur nasional, atau jam kerja malam kecuali sebelumnya disetujui bersama secara tertulis oleh para pihak.

6.2 FTQM yang ditunjuk akan berhak atas cuti tahunan normal seperti yang dikemukakan dalam kontrak hubungan kerjanya dengan SAP atau perusahaan Afiliasi SAP lainnya atau kebijakan SAP yang serupa.

6.3 Untuk memfasilitasi komunikasi yang efisien, kedua belah pihak menyetujui bahwa bahasa untuk Layanan ActiveAttention Engagement Foundation akan dibuat dalam bahasa Inggris. Informasi-informasi relevan yang terkait dengan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation akan disediakan dalam Bahasa Inggris bagi sumber daya SAP.

6.4 Penerima Lisensi menyetujui dan memahami bahwa FTQM yang ditunjuk dapat sering melakukan aktivitas Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dalam dokumen ini dari jarak jauh.

7. **Pengakhiran.**

7.1 SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services may be terminated by either party with ninety (90) days written notice (i) prior to the end of the ActiveAttention Engagement Foundation Services Initial Term, and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with the above will be effective at the end of the then-current ActiveAttention Engagement Foundation Services period during which the termination notice is received by the respective party.

7.2 The scope of ActiveAttention Engagement Foundation Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing alignment with SAP Software and technical advances, and provided such changes in the scope of ActiveAttention Engagement Foundation Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to ActiveAttention Engagement Foundation Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 7.2, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Engagement Foundation Services with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

7.3 Annual ActiveAttention Engagement Foundation Service Fees are subject to change once per Year upon ninety (90) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change Annual ActiveAttention Engagement Foundation Service Fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Engagement Foundation Scope Document to an Order Form affected by such fee change with thirty (30) days' written notice from Licensee's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given. If Licensee does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Licensee.

7.4 ActiveAttention Engagement Foundation Services will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (ii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

7.1 Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation dapat diakhiri oleh salah satu pihak dengan pemberitahuan tertulis sembilan puluh (90) hari (i) sebelum akhir dari Jangka Waktu Awal Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dan (ii) sesudahnya, sebelum dimulainya periode pembaruan berikutnya. Setiap pengakhiran yang diberikan sesuai dengan hal tersebut di atas akan mulai berlaku pada akhir periode Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang berlaku pada saat itu selama pemberitahuan pengakhiran diterima oleh pihak yang bersangkutan.

7.2 Ruang lingkup Layanan ActiveAttention Engagement Foundation yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP sewaktu-waktu setelah menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya untuk menunjukkan penyesuaian Perangkat Lunak SAP secara berkelanjutan dan kemajuan teknis, dan dengan ketentuan bahwa perubahan ruang lingkup Layanan ActiveAttention Engagement Foundation tersebut berlaku untuk cara berlangganan penerima lisensi SAP yang ditempatkan serupa untuk Layanan ActiveAttention Engagement Foundation dalam Wilayah sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian Lisensi SAP yang berlaku. Jika SAP melaksanakan pilihannya untuk mengubah ruang lingkup sesuai dengan Pasal 7.2 ini, dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Penerima Lisensi, Penerima Lisensi berhak mengakhiri Layanan ActiveAttention Engagement Foundation pada saat periode sembilan puluh (90) hari ini berakhir. Jika Penerima Lisensi tidak mengakhiri dalam jangka waktu tersebut, perubahan dianggap diterima oleh Penerima Lisensi.

7.3 Imbalan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation Tahunan dapat berubah sekali per Tahun dengan memberikan pemberitahuan tertulis setelah sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada Penerima Lisensi. Jika SAP melaksanakan pilihannya untuk mengubah Imbalan Layanan ActiveAttention Engagement Foundation Tahunan sesuai dengan kalimat sebelumnya, dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Penerima Lisensi, Penerima Lisensi berhak mengakhiri Dokumen Cakupan ActiveAttention Engagement Foundation yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan yang dipengaruhi oleh perubahan imbalan tersebut dengan menyampaikan pemberitahuan dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya sejak Penerima Lisensi menerima pemberitahuan dari SAP tentang perubahan imbalan tersebut yang berlaku sampai akhir tahun kalender yang berjalan pada saat itu di mana pemberitahuan tentang perubahan imbalan tersebut diberikan. Jika Penerima Lisensi tidak mengakhiri dalam jangka waktu tersebut, perubahan biaya dianggap diterima oleh Penerima Lisensi.

7.4 Layanan ActiveAttention Engagement Foundation akan berakhir pada tanggal yang sama dengan: (i) pengakhiran setiap Lampiran Dukungan berdasarkan Perjanjian Lisensi atau (ii) setiap perubahan Penerima Lisensi dalam langganan dukungan SAP-nya (yaitu; SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises) atas SAP Standard Support.