

SAP ACTIVEATTENTION SERVICES DESCRIPTION ("ASD")

DESKRIPSI LAYANAN SAP ACTIVEATTENTION ("ASD")

SAP ActiveAttention Services are in addition to the SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services provided under an executed Order Form and may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in driving continuous business improvement within Licensee's lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations projects.

Layanan SAP ActiveAttention merupakan tambahan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation yang disediakan berdasarkan Formulir Pemesanan yang ditandatangani, dan dapat menyediakan keahlian profesional di tempat dan/atau dari jarak jauh guna membantu Penerima Lisensi mendorong peningkatan bisnis berkelanjutan dalam sektor bisnis milik Penerima Lisensi dan/atau membantu Penerima Lisensi menangani organisasi dan pengoperasian dalam lanskap solusi SAP milik Penerima Lisensi, mendukung proyek transformasi, implementasi, pemutakhiran, dan operasi.

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

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. **Definitions.**

1.1 "Calendar Quarter" means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

1.2 "Local Office Time" means regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement defined herein, 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.

1.3 "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.

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

1.5 "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.

1.6 "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.

1.7 "Year" means a consecutive twelve (12) month period.

2. **SAP ActiveAttention Services.** An active SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services engagement is a prerequisite to receiving SAP ActiveAttention Services.

SAP delivers only the SAP ActiveAttention Services ("ActiveAttention Services") specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this ASD. SAP ActiveAttention Services consist of the following components.

2.1 **SAP Embedded Services.**

2.1.1 SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Embedded Resource during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("Embedded Resources Quota"). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

1. **Definisi.**

1.1 "Triwulan Kalender" berarti periode tiga bulan berakhir pada tanggal 31 Maret, 30 Juni, dan 31 Desember berturut-turut dari setiap tahun kalender yang ditentukan.

1.2 "Jam Kerja Setempat" berarti jam kerja biasa (pukul 08.00-18.00) pada hari kerja biasa, sesuai dengan hari libur nasional yang diikuti oleh kantor resmi SAP. Terkait hanya dengan Perjanjian Tingkat Layanan SAP yang dijelaskan dalam dokumen ini, kedua belah pihak dapat bersama-sama menyetujui kantor resmi yang berbeda dari suatu afiliasi SAP untuk digunakan dan bertindak sebagai acuan untuk Waktu Kerja Setempat.

1.3 "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.

1.4 "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 "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.

1.6 "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.

1.7 "Tahun" berarti jangka waktu dua belas (12) bulan berturut-turut.

2. **Layanan SAP ActiveAttention.** Pengikatan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation aktif adalah prasyarat untuk menerima Layanan SAP ActiveAttention.

SAP hanya memberikan Layanan SAP ActiveAttention ("Layanan ActiveAttention") yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan yang mengacu ke ASD ini. Layanan SAP ActiveAttention terdiri dari komponen berikut.

2.1 **Layanan SAP Embedded.**

2.1.1 SAP memberikan Layanan SAP Embedded sebagai tim di tempat yang terdiri atas sumber daya dukungan SAP ("Sumber Daya Embedded") yang diidentifikasi dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan yang menjalankan peran yang diuraikan di bawah ini. Sumber Daya Embedded tersebut akan tersedia di lokasi(-lokasi) Penerima Lisensi yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan selama Jam Kerja Normal untuk kuota hari per jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan ("Jangka Waktu") per Sumber Daya Embedded yang ditugaskan selama Jangka Waktu Layanan ActiveAttention yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan ("Kuota Sumber Daya Embedded"). Penugasan Sumber Daya Embedded akan berlangsung selama enam (6) minggu setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.1.2 The activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

SAP Technical Quality Manager (“TQM”)

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
 - SAP support requirements, Licensee support processes and use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - Integrated end-to-end application lifecycle management
 - Integration validation of complex Licensee solutions
 - Operate the SAP solution more efficiently
 - Solution availability management, monitoring and performance
 - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
 - Incident reduction and/or avoidance
- Track Licensee’s implementation of SAP’s recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee’s project management level
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues
- Manages quality gates for selected focus area projects

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee’s Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.

2.2 SAP Expert Services.

2.2.1 SAP may provide Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively “SAP Expert Services”) during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to ActiveAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form (“Expert Services Quota”).

2.2.2 Within the Expert Services Quota, Licensee will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP’s then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP’s current SAP Expert Services is available at www.sap.com/activeattention-service-list.

2.2.3 To schedule SAP Expert Services, Licensee shall contact the Technical Quality Manager (“TQM”) assigned under an executed Order Form for SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Licensee’s information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an

Kuota Sumber Daya Embedded tidak termasuk cuti liburan yang diambil oleh Sumber Daya Embedded yang ditugaskan.

2.1.2 Kegiatan-kegiatan Sumber Daya Embedded yang ditugaskan akan merupakan satu atau setiap kombinasi dari beberapa bidang berikut apabila berlaku seperti disetujui bersama oleh para pihak:

Manajer Kualitas Teknis SAP (“TQM”)

- Menyediakan saran, panduan dan pendampingan dengan persetujuan pada area fokus:
 - Persyaratan dukungan SAP, proses dukungan Penerima Lisensi dan penggunaan perangkat dukungan SAP (sebagai contoh, SAP Note Assistant, SAP Notes Search, dan SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - Mengelola siklus aplikasi terintegrasi dari awal hingga akhir
 - Memvalidasi integrasi solusi Penerima Lisensi yang kompleks
 - Mengoperasikan solusi SAP lebih efisien
 - Manajemen, pemantauan, dan kinerja ketersediaan solusi
 - Rencana pengelolaan risiko untuk permasalahan pemeliharaan yang penting
 - Pengurangan dan/atau penghindaran insiden
- Menelusuri implementasi Penerima Lisensi atas rekomendasi SAP dan rencana tindakan yang diakibatkan oleh pengiriman Layanan SAP Expert berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum
- Memberikan laporan status dan risiko secara berkala pada tingkat manajemen Penerima Lisensi
- Membantu Penerima Lisensi dalam mengoordinasikan, pelacakan dan pelaporan mitigasi dan Masalah Utama
- Mengelola gate kualitas untuk proyek area fokus yang dipilih.

2.1.3 Semua Layanan SAP Embedded akan dikoordinasikan bersama Manajer Pengikatan Penerima Lisensi. Perubahan terhadap ruang lingkup Layanan SAP Embedded dapat dibuat setelah terdapat persetujuan bersama secara tertulis terlebih dahulu dari para pihak dalam Perjanjian ini. Setiap perubahan terhadap Layanan SAP Embedded tersebut akan selalu berkaitan hanya dengan Layanan SAP Embedded dan tidak dengan jenis layanan SAP lainnya.

2.2 Layanan SAP Expert.

2.2.1 SAP dapat menyediakan Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, dan/atau layanan Dukungan Innovative Business Solutions (secara bersama disebut sebagai “Layanan SAP Expert”) selama Jam Kerja Normal (kecuali disetujui secara tertulis lain oleh para pihak sebelumnya) sebagaimana dapat ditentukan oleh SAP dan Penerima Lisensi dalam rencana pengikatan Layanan ActiveAttention disetujui, untuk kuota hari Layanan SAP Expert per Periode selama Jangka Waktu Layanan ActiveAttention yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan (“Kuota Layanan Expert”).

Dalam Kuota Layanan Expert, Penerima Lisensi akan berhak memilih setiap Layanan SAP Expert standar dari portofolio SAP dari Layanan SAP Expert yang berlaku pada saat itu. Daftar Layanan SAP Expert milik SAP saat ini tersedia di www.sap.com/activeattention-service-list.

2.2.3 Untuk menjadwalkan Layanan SAP Expert, Penerima Lisensi harus menghubungi Manajer Kualitas Teknis (“TQM”) yang ditunjuk berdasarkan Formulir Pemesanan yang ditandatangani untuk Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation atau Sumber Daya Embedded yang ditetapkan. SAP mewajibkan waktu tunda minimum selama lima (5) minggu untuk pembuatan jadwal permintaan pengiriman Layanan SAP Expert Jika memungkinkan secara wajar untuk SAP, Layanan SAP Expert dapat dijadwalkan berdasarkan kebutuhan jangka pendek dan sesuai dengan persyaratan proyek yang timbul. SAP akan menghitung perkiraan hari untuk Layanan SAP Expert yang diminta berdasarkan informasi

SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. In the event the Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.

2.2.4 Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Expert Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrators, 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. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will: (i) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service; (ii) the required involvement of Licensee's project team members; and (iii) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

2.2.5 The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.9 below) as a component of an ActiveAttention Services engagement in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) Features developed by SAP Innovative Business Solutions. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the ActiveAttention Services Term specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").

2.3.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.

dan persyaratan dari Penerima Lisensi. Perkiraan ini akan mencakup kegiatan persiapan dan pasca pemrosesan. Hari yang digunakan untuk Layanan SAP Expert akan dikurangi Kuota Layanan Expert, bila perlu. Tidak ada pengurangan waktu dari Kuota Layanan Expert untuk waktu perjalanan. Jika Penerima Lisensi menunda atau membatalkan setiap Layanan SAP Expert yang telah diminta kurang dari tiga (3) minggu sebelum tanggal mulai Layanan SAP Expert, SAP dapat mengurangi jumlah hari yang diberikan dari Kuota Layanan Expert Penerima Lisensi.

2.2.4 Penerima Lisensi akan menentukan tim proyek dan memastikan bahwa pihak penghubung yang relevan tersedia selama jangka waktu pemberian Layanan SAP Expert 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 memerlukan partisipasi beberapa atau semua tim proyek Penerima Lisensi. Sebelum pemberian Layanan SAP Expert, Manajer Pengikatan akan: (i) menyetujui agenda yang lebih formal untuk Layanan SAP Expert; (ii) keterlibatan anggota tim proyek Penerima Lisensi; dan (iii) mengidentifikasi prasyarat Perangkat Lunak SAP untuk kinerja Layanan SAP Expert.

2.2.5 Kategori "Dukungan Innovative Business Solutions" dari Layanan SAP Expert hanya tersedia untuk Fitur (seperti yang dijelaskan dalam Ekshibit 1) yang dicakup dalam IDP Support (dijelaskan dalam Pasal 2.9 di bawah ini) sebagai komponen pengikatan Layanan ActiveAttention dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" atau "Layanan EoD") adalah layanan jarak jauh yang memberikan sumber daya SAP untuk mengisi kebutuhan Penerima Lisensi untuk tugas jangka waktu pendek sampai menengah (sampai maksimum jangka waktu sepuluh hari EoD). Tugas-tugas ini menargetkan masalah-masalah teknik yang kompleks atau tidak biasa yang terutama melampaui pengalaman staf Penerima Lisensi seperti: Modifikasi minor atas Perangkat Lunak SAP sebagaimana dijelaskan dalam perjanjian lisensi SAP yang berlaku; perubahan konfigurasi minor atas sistem Perangkat Lunak SAP Penerima Lisensi; transfer pengetahuan tentang Perangkat Lunak SAP dan tugas-tugas serupa. Layanan EoD tidak termasuk: (i) reaksi pada insiden Penerima Lisensi karena ini tercakup dalam Lampiran Dukungan untuk Perjanjian Lisensi; atau (ii) Fitur yang dikembangkan SAP Innovative Business Solutions. Layanan EoD akan diberikan selama Jam Kerja Normal untuk kuota hari EoD per Periode selama Jangka Waktu Layanan ActiveAttention yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan ("Kuota EoD").

2.3.2 Untuk menggunakan Layanan EoD, Penerima Lisensi harus menyerahkan permintaan tugas EoD kepada SAP melalui sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition Penerima Lisensi yang mengidentifikasi tugas dan mendukung informasi untuk Tugas EoD yang untuknya Penerima Lisensi meminta bantuan dari SAP ("Tugas EoD"). Selanjutnya SAP akan menganalisis permintaan Tugas EoD Penerima Lisensi. Penerima Lisensi memahami dan menerima bahwa SAP dapat menolak Tugas EoD yang disampaikan oleh Penerima Lisensi jika permintaan tersebut bukan merupakan Tugas EoD aktual sesuai dengan Pasal 2.3 ini atau jika Tugas EoD tidak dapat direalisasikan karena dampak teknis atau dampak hukum. Jika Tugas EoD dapat direalisasikan oleh SAP, SAP akan menyerahkan rencana tindakan untuk menyelesaikan Tugas EoD kepada Penerima Lisensi. Jika Penerima Lisensi menerima rencana tindakan dan ingin agar SAP memulai pekerjaan, SAP akan memberikan perkiraan jangka waktu (dalam jam, berdasarkan jangka waktu minimum selama empat (4) jam untuk menyelesaikan Tugas EoD yang diterima) untuk upaya Tugas EoD tersebut. Setelah estimasi diterima oleh Penerima Lisensi, SAP akan memulai pekerjaan setelah menyelesaikan Tugas EoD sesuai dengan rencana tindakan. Jam-jam sebenarnya yang digunakan untuk melaksanakan Tugas EoD yang diterima dikurangi dari Kuota EoD. Layanan EoD tidak dapat digunakan untuk memberikan Layanan SAP Expert yang

2.3.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

2.4 SAP On-Call Duty Services.

2.4.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

2.4.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:

- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone

2.4.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee shall make a request in writing to the TQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to five (5) weeks advance notice.

2.5 SAP Service Level Agreement.

2.5.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP ActiveAttention Services engagement to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the productive Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. All productive SID's under the same Licensee installation must be included in the Licensee installations and SID combinations covered by the SLA hereunder. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2 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

tercantum dalam Pasal 2.2 di atas.

2.3.3. SAP akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memenuhi permintaan Tugas EoD yang diserahkan oleh Penerima Lisensi, Akan tetapi, SAP tidak menjamin bahwa pihaknya dapat atau akan memenuhi setiap permintaan Tugas EoD yang diserahkan oleh Penerima Lisensi dan SAP tidak memiliki kewajiban apa pun jika pihaknya tidak dapat atau tidak memenuhi permintaan Tugas EoD tersebut. SAP akan memberitahu Penerima Lisensi jika pihaknya tidak dapat memenuhi permintaan Tugas EoD. Jika SAP memulai pekerjaan berdasarkan Tugas EoD dan selanjutnya menentukan bahwa pihaknya tidak dapat atau tidak akan memenuhi Tugas EoD tersebut, SAP akan memberikan kepada Penerima Lisensi penjelasan tertulis tentang alasan untuk tindakan tersebut.

2.4 Layanan SAP On-Call Duty.

2.4.1 Layanan SAP On-Call Duty menawarkan akses jarak jauh kepada Penerima Lisensi ke narahubung dalam perusahaan dukungan SAP untuk mendukung Penerima Lisensi dengan proses bisnisnya yang penting, sesuai permintaan. Pihak penghubung untuk Layanan SAP On-Call Duty akan tersedia untuk kuota sesi Layanan SAP On-Call Duty per Periode selama Jangka Waktu Layanan ActiveAttention yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan ("Kuota On-call Duty").

2.4.2. Sesi Layanan SAP On-Call-Duty adalah:

- baik Senin sampai Minggu mulai pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 20.00 pada hari yang sama dalam zona waktu setempat Penerima Lisensi
- atau Senin sampai Minggu mulai pukul 20.00 dan berakhir pada pukul 08.00 hari berikutnya dalam zona waktu setempat Penerima Lisensi

2.4.3. Untuk menjadwalkan Layanan SAP On-Call Duty, Penerima Lisensi akan membuat permintaan secara tertulis kepada TQM atau Sumber Daya Embedded yang ditentukan. Pembuatan jadwal Layanan SAP On-Call Duty harus diberitahukan lima (5) minggu sebelumnya.

2.5 Perjanjian Tingkat Layanan SAP

2.5.1 Perjanjian Tingkat Layanan SAP tersedia sebagai komponen dari pengikatan Layanan SAP ActiveAttention kepada penerima lisensi yang berlangganan Lampiran Dukungan Product Support for Large Enterprises ("PSLE") SAP. Penerima Lisensi berdasarkan kontrak dengan SAP untuk SAP Enterprise Support akan menerima SLA sesuai dengan syarat-syarat tersebut.

Komitmen Perjanjian Tingkat Layanan ("SLA") berikut akan berlaku untuk semua insiden Penerima Lisensi yang diterima oleh SAP sebagai Prioritas 1 atau Prioritas 2, dan yang memenuhi prasyarat yang ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, untuk pemasangan dan kombinasi ID sistem ("SID") Penerima Lisensi yang produktif yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan. Semua SID yang produktif berdasarkan pemasangan Penerima Lisensi yang sama harus dimasukkan dalam kombinasi pemasangan dan SID Penerima Lisensi yang dicakup oleh SLA dalam dokumen ini. SLA tersebut akan dimulai dalam Triwulan Kalender pertama sepenuhnya setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.5.2 SLA untuk Waktu Respons Awal:

a. Insiden Prioritas 1 ("Sangat Tinggi"). SAP akan merespons 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 solusi sementara tidak tersedia untuk setiap kondisi.

b. Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"). SAP akan merespons insiden Prioritas 2 dalam waktu empat (4) jam sejak SAP menerima insiden Prioritas 2 tersebut selama Jam Kerja Lokal SAP. Suatu insiden ditetapkan sebagai Prioritas 2 jika transaksi bisnis normal dalam

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.

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Customer Support website at <http://support.sap.com/notes>.

2.5.3 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 (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. 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"). 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 (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.5.4 Prerequisites and Exclusions.

a. **Prerequisites.** The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software 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 system in accordance with SAP's then current incident processing 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 SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following 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 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.

b. **Exclusions.** The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for custom

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.

c. Untuk informasi lebih lanjut tentang menugaskan tingkat prioritas, lihat SAP Note 67739 yang tersedia dalam SAP Notes Database tentang Portal SAP Support (pada saat ini berada di SAP Service Marketplace di <http://support.sap.com/notes>).

2.5.3 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 (4) jam sejak SAP menerima Insiden Prioritas 1 tersebut (dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu). Jika rencana tindakan diberikan kepada Penerima Lisensi sebagai Tindakan Perbaikan, rencana tindakan tersebut akan mencakup: (i) status proses penyelesaian; (ii) rencana langkah berikutnya, termasuk mengidentifikasi sumber daya SAP yang bertanggung jawab; (iii) tindakan Penerima Lisensi yang diperlukan untuk mendukung proses penyelesaian; (iv) sepanjang memungkinkan, rencana tanggal 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 "SAP Proposed Solution", sedangkan (a) status Tindakan Pelanggan berarti insiden diserahkan kepada Penerima Lisensi; dan (b) status SAP Proposed Solution berarti SAP telah memberikan Tindakan Perbaikan sebagaimana dijabarkan dalam Perjanjian ini. SLA untuk Tindakan Perbaikan akan dianggap dipenuhi jika dalam empat (4) jam waktu pemrosesan: SAP mengajukan solusi (status "Solusi Usulan SAP"), solusi sementara atau rencana tindakan; atau jika Penerima Lisensi setuju untuk mengurangi tingkat prioritas insiden.

2.5.4 Prasyarat dan Pengecualian.

a. **Prasyarat.** SLA hanya akan berlaku jika prasyarat berikut dipenuhi untuk semua insiden: (i) pada semua kasus kecuali untuk Analisis Akar Masalah untuk Kode Kustom dalam Pasal 2.6 di bawah, insiden yang terkait dengan rilis Perangkat Lunak SAP yang diklasifikasikan 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 log-in pemrosesan 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 Perangkat Lunak SAP yang termasuk dalam Pemeliharaan Utama atau Pemeliharaan yang Diperpanjang. Untuk insiden Prioritas 1, prasyarat berikut harus dipenuhi oleh Penerima Lisensi: (a) masalah dan dampak bisnisnya dijelaskan secara terperinci dan memadai sehingga memungkinkan SAP untuk menilai masalah; (b) Penerima Lisensi menyediakan untuk berkomunikasi dengan SAP, selama dua puluh empat (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.

b. **Pengecualian.** Jenis insiden Prioritas 1 berikut dikecualikan dari SLA: (i) insiden tentang rilis, versi, dan/atau fungsionalitas perangkat lunak yang dikembangkan secara khusus untuk Penerima Lisensi (termasuk tetapi tidak terbatas pada hal-hal tersebut yang dikembangkan oleh SAP Innovative Business Solutions dan/atau

code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that 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; and (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.5.5 Service Level Credit.

2.5.5.1 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 ActiveAttention Services Term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met 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.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA 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 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next ActiveAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0,25%) of Licensee's ActiveAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's ActiveAttention Service 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 an SLA 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 2.5.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

2.6 **SAP Root Cause Analysis for Custom Code.**

2.6.1 For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 and 2.5.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the productive Licensee installations and SID combinations listed in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.5.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or

oleh anak perusahaan SAP) kecuali kode biasa yang dibuat dengan meja kerja pengembangan SAP; (ii) insiden tentang versi tiap negara yang direalisasikan sebagai add-ons, pengaya, peningkatan atau modifikasi mitra dikecualikan secara tegas, meskipun versi tiap negara ini telah dibuat oleh SAP atau afiliasi SAP; dan (iii) penyebab utama di balik insiden bukan merupakan tidak berfungsinya, tetapi fungsionalitas ("permintaan pengembangan") yang hilang atau insiden yang dianggap berasal dari permintaan konsultasi.

2.5.5 Kredit Tingkat Layanan.

2.5.5.1 SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA sebagaimana dinyatakan di atas dengan bereaksi dalam batas waktu yang diperbolehkan sebanyak 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 Layanan ActiveAttention, Penerima Lisensi setuju bahwa SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA yang dinyatakan di atas jika SAP tidak melampaui batasan waktu SLA yang dinyatakan dalam lebih dari satu insiden selama Triwulan Kalender terkait.

2.5.5.2. Dengan tunduk pada Pasal 2.5.5.1 di atas, jika batas waktu untuk SLA tidak dipenuhi (masing-masing disebut "Kegagalan SLA"), aturan dan prosedur berikut akan berlaku: (i) Penerima Lisensi akan memberi tahu SAP secara tertulis tentang setiap dugaan Kegagalan SLA; (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 2.5.5 ini, jika berdasarkan laporan, Kegagalan SLA terbukti, SAP akan menerapkan Kredit Tingkat Layanan (Service Level Credit/"SLC") pada tagihan Imbalan Layanan ActiveAttention berikutnya milik Penerima Lisensi, yang setara dengan seperempat persen (0,25%) dari Imbalan Layanan ActiveAttention milik Penerima Lisensi untuk Triwulan Kalender yang berlaku untuk setiap Kegagalan SLA yang dilaporkan dan terbukti, berdasarkan batas maksimum SLC per Triwulan Kalender sebesar lima persen (5%) dari Imbalan Layanan ActiveAttention 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 SLA 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 2.5.5 ini merupakan upaya hukum eksklusif dan satu-satunya dari Penerima Lisensi yang terkait dengan setiap Kegagalan SLA yang diduga atau yang sebenarnya.

2.6 **SAP Root Cause Analysis for Custom Code.**

2.6.1 Untuk kode biasa Penerima Lisensi yang dibuat dengan meja kerja pengembangan SAP, SAP memberikan analisis penyebab utama dukungan yang penting untuk misi dan dapat memberikan panduan untuk penyelesaian insiden, berdasarkan SLA yang dinyatakan dalam Pasal 2.5.2 dan Pasal 2.5.3 yang berlaku untuk insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2 yang terkait kombinasi pemasangan dan SID Penerima Lisensi yang produktif yang tercantum dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan yang diserahkan oleh Penerima Lisensi sesuai dengan Pasal 2.5.4(a) di atas. Selain prasyarat untuk PTL yang dinyatakan dalam Pasal 2.5.4(a) di atas, untuk menerima layanan SAP Root Cause Analysis for Custom Code, kode biasa Penerima Lisensi harus dicatat berdasarkan standar SAP yang berlaku pada saat itu (untuk perinciannya, lihat <http://support.sap.com/supportstandards>) dalam sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition milik Penerima Lisensi. Meski pun terdapat hal lainnya yang dinyatakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini yang menetapkan sebaliknya, SAP akan dianggap memenuhi SLA untuk Tindakan Perbaikan yang dinyatakan di atas untuk insiden Prioritas 1 yang terkait dengan kode biasa Penerima Lisensi dengan mengidentifikasi penyebab utama yang mungkin

incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.

2.7 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Services ("PED Services") is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer ("Product Engineer") for advice in, but not limited to, the following areas: (i) analysis of incidents or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.7.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to: (i) incidents related to the Production System application components specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; and (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

2.7.3 PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under a Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries); ii) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by 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 missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.7.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (8) hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services ("PED Office Time").

2.7.5 Licensee may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise ("License PED Contact(s)") per Productive System application component and installation number combination specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) will be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).

untuk insiden dan/atau kegagalan kode biasa Penerima Lisensi. SAP Root Cause Analysis for Custom Code tidak termasuk memberikan koreksi; solusi sementara; atau penyelesaian insiden untuk kode biasa Penerima Lisensi tanpa memerhatikan siapa yang telah membuat kode biasa Penerima Lisensi. Perbaikan atau penyelesaian insiden untuk Fitur dapat disediakan oleh SAP Innovative Business Solutions di bawah perjanjian terpisah.

2.7 Layanan SAP Product Engineer on Demand.

2.7.1 Layanan SAP Product Engineer on Demand ("Layanan PED") merupakan layanan jarak jauh, kecuali jika disetujui yang lain, yang memberikan akses ke teknisi dukungan SAP ("Teknisi Produk") untuk memberikan bantuan, namun tidak terbatas pada, area berikut: (i) analisis insiden atau masalah; (ii) pemecahan/cara mem-bypass masalah; (iii) praktik terbaik; (iv) desain perangkat lunak. Layanan PED diberikan hanya untuk komponen aplikasi Sistem Produksi dan pemasangan Penerima Lisensi yang sesuai yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan.

2.7.2 Penerima Lisensi harus memulai Layanan PED dengan mengajukan insiden, dalam bahasa Inggris, melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition sesuai dengan prosedur login pemrosesan insiden SAP yang berisi detail terkait dan kemudian menghubungi Teknisi Produk dan memberikan nomor insiden yang berlaku yang di dalamnya Teknisi Produk dapat melakukan tindakan. Layanan PED hanya akan berlaku untuk: (i) insiden yang terkait dengan komponen aplikasi Sistem Produksi yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan, yang diklasifikasikan oleh SAP dengan status pengiriman "pengiriman yang tidak dibatasi"; dan (ii) insiden yang terkait dengan rilis komponen aplikasi Sistem Produksi yang termasuk dalam Pemeliharaan Utama dan/atau Pemeliharaan yang Diperpanjang.

2.7.3 Layanan PED tidak mencakup layanan implementasi atau penyediaan layanan jarak jauh yang tersedia pada Lampiran Dukungan. Sebagai tambahan, Layanan PED tidak berlaku untuk insiden mengenai sebuah rilis, versi dan/atau fungsi dari komponen aplikasi Sistem Produksi yang dikembangkan secara khusus untuk Penerima Lisensi (termasuk tanpa batasan yang telah dikembangkan oleh SAP Innovative Business Solutions dan/atau oleh anak perusahaan SAP); (ii) versi negara yang bukan bagian dari komponen aplikasi Sistem Produksi dan merupakan add-on, peningkatan, atau modifikasi dari partner, segera dikecualikan meskipun jika versi-versi negara ini dibuat oleh SAP atau afiliasi dari SAP; (iii) penyebab utama di balik insiden bukan sebuah gangguan fungsi, namun hilangnya sebuah fungsi ("permintaan pengembangan") atau insiden yang berasal dari suatu permintaan konsultasi.

2.7.4 SAP akan menunjuk satu (1) Teknisi Produk untuk setiap komponen aplikasi Sistem Produksi dan kombinasi instalasi yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan dalam empat (4) minggu dari Tanggal Mulai Layanan PED. Teknisi Produk tersebut akan tersedia selama 8 jam antara pukul 8:00 hingga 18:00 selama jam kerja normal, sesuai dengan hari libur publik yang berlaku yang diobservasi oleh kantor terdaftar SAP terkait dengan pemasangan yang tercakup dalam Layanan PED ("Waktu Kerja PED").

2.7.5 Penerima Lisensi dapat menunjuk pihak penghubung yang berbahasa Inggris yang memenuhi syarat (hingga mencapai jumlah narahubung yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan) dalam Pusat Ahli Pelanggan SAP ("Pihak Penghubung PED Penerima Lisensi") per komponen aplikasi Sistem Produktif dan kombinasi nomor pemasangan yang dinyatakan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention pada Formulir Pemesanan dan akan memberikan rincian narahubung (alamat e-mail tertentu dan nomor telepon) yang dengan cara tersebut Narahubung PED Penerima Lisensi (atau perwakilan resmi dari Narahubung PED Penerima Lisensi) dapat dihubungi setiap saat. Pihak Penghubung PED Penerima Lisensi adalah wakil resmi dari Penerima Lisensi yang memiliki wewenang untuk membuat keputusan yang dibutuhkan

2.7.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee's PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service will be based upon SAP standards and documentation.

2.8 SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM - Basic") Services.

2.8.1 SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP's support organization ("SAP Incident Manager"), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Licensee in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form.

2.8.2 The SAP Incident Manager provides: (i) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents; (ii) trend reporting of Licensee's incident situation on all incident priorities of selected systems; (iii) incident management process empowerment session(s); and (iv) periodic remote meetings with Licensee to review the status of Licensee incidents.

2.8.3 In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated management contact ("Licensee Contact") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately one (1) hour following Licensee's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Licensee's Contact and will remain engaged until the earliest of the following: (i) resolution or workaround of the Priority 1 incident; (ii) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

2.8.4 AIM - Basic Services will be provided solely for the select productive Licensee installation and system id (SID) combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the SAP ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. All productive SID's under the same Licensee installation must be included in the Licensee installations and SID combinations covered by AIM - Basic Services hereunder. Licensee may select AIM - Basic Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.8.5 Licensee may designate up to three (3) qualified English speaking contacts ("Licensee AIM Contact(s)") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee AIM Contact can be contacted. AIM - Basic Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee AIM Contact(s).

2.8.6 As preparation for delivery of AIM - Basic Services, Licensee's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform one (1) initial remote set-up meeting.

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("IDP Support"). IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Licensee, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)") excluding software

untuk Penerima Lisensi atau membuat keputusan tanpa jeda yang tidak perlu. Layanan PED akan diberikan secara eksklusif kepada Pihak Penghubung PED Penerima Lisensi yang ditunjuk.

2.7.6 Sebagai persiapan untuk distribusi Layanan PED, Pihak Penghubung PED Penerima Lisensi dan Teknisi Produk yang ditunjuk akan menjalankan layanan pengaturan wajib secara bersama-sama untuk komponen aplikasi Sistem Produksi dan kombinasi instalasi. Layanan pengaturan akan didasarkan pada standar-standar dan dokumentasi SAP.

2.8 Layanan SAP Accelerated Incident Management - Dasar ("AIM - Dasar").

2.8.1 SAP akan memberikan akses pada pihak penghubung yang berbahasa Inggris di dalam organisasi dukungan SAP ("SAP Incident Manager"), antara pukul 8.30 hingga 17.30 waktu setempat, Senin sampai Jumat, kecuali disepakati lain secara tertulis di antara para pihak, untuk mendukung Penerima Lisensi dalam mengoptimalkan pemrosesan insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2 sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian SAP Support yang berlaku. Penugasan SAP Incident Manager akan berlangsung selama enam (6) minggu setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.8.2 SAP Incident Manager menyediakan: (i) aktivitas insiden dan pemantauan status untuk insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2, (ii) pelaporan tren situasi insiden Penerima Lisensi pada semua prioritas insiden dari sistem terpilih, (iii) sesi pemberdayaan proses manajemen insiden; dan (iv) pertemuan jarak jauh berkala dengan Penerima Lisensi untuk meninjau status insiden Penerima Lisensi.

2.8.3 Selain itu, SAP akan menyediakan manajer situasi kritis dalam organisasi dukungan SAP untuk melakukan koordinasi dari jarak jauh dan/atau membantu pihak penghubung manajemen ditunjuk Penerima Lisensi ("Pihak Penghubung Penerima Lisensi") dengan insiden Prioritas 1. Penugasan manajer situasi kritis akan dilakukan sekitar satu (1) jam setelah permintaan Penerima Lisensi dicatat dalam insiden Prioritas 1. Manajer situasi kritis yang ditugaskan akan tersedia bagi Pihak Penghubung Penerima Lisensi dan akan terus terlibat hingga kejadian berikut terjadi terlebih dahulu: (i) penyelesaian atau solusi sementara insiden Prioritas 1; (ii) pengurangan tingkat prioritas insiden hingga tingkat prioritas selain Prioritas 1; atau (iii) perjanjian para pihak memberhentikan personel SAP yang ditugaskan.

2.8.4 AIM - Layanan Dasar akan disediakan hanya untuk pemasangan Penerima Lisensi yang produktif dan kombinasi id sistem (SID) terpilih dan/atau Layanan SAP Cloud dan kombinasi pemasangan yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan Layanan SAP ActiveAttention yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan. Semua SID yang produktif berdasarkan pemasangan Penerima Lisensi yang sama harus dimasukkan dalam kombinasi pemasangan dan SID Penerima Lisensi yang dicakup oleh AIM - Layanan Dasar dalam dokumen ini. Penerima Lisensi dapat memilih AIM - Layanan Dasar untuk Layanan SAP Cloud yang diidentifikasi dalam SAP Note 2649568.

2.8.5 Penerima Lisensi dapat menentukan hingga tiga (3) pihak penghubung berbahasa Inggris yang berkualifikasi ("Pihak Penghubung AIM Penerima Lisensi") dan akan menyediakan rincian kontak (khususnya alamat email dan nomor telepon) dengan cara di mana Kontak AIM Penerima Lisensi dapat dihubungi. Layanan AIM - Dasar akan diberikan secara eksklusif kepada Pihak Penghubung AIM Penerima Lisensi yang ditunjuk.

2.8.6 Sebagai persiapan untuk pengiriman Layanan AIM - Dasar, Kontak AIM Penerima Lisensi dan SAP Incident Manager yang ditugaskan akan bersama-sama melaksanakan satu (1) pertemuan jarak jauh awal.

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("IDP Support"). IDP Support memberikan insiden yang menangani layanan dukungan seperti yang dijelaskan dalam Ekshibit 1 yang terlampir ke dokumen ini untuk semua Fitur yang diberikan kepada, dan diterima oleh Penerima Lisensi, berdasarkan Dokumen Cakupan Pengembangan SAP Innovative Business Solutions sesuai Formulir Pemesanan atau Pernyataan Kerja (Statement of Work - SOW) yang

to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Engagement Management.

3.1 SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services Governance. The assigned Embedded Resources specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form will be included with the SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s) under the Order Form for SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services executed by the parties], during the Term of the SAP ActiveAttention Services engagement specified in Order Form(s) for SAP ActiveAttention Services. All ActiveAttention Services performed by the assigned Consultants will be coordinated with the TQM and Licensee's Engagement Manager assigned under the Order Form for SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services.

3.2 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual ActiveAttention Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner will comply with Licensee's responsibilities, this ASD and any ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this ASD and any ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

4. Licensee Requirements.

4.1 To receive ActiveAttention Services under an Order Form, Licensee must: (i) have an executed and active Order Form for SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services; (ii) continue to pay all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Premium Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (iii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the ActiveAttention Services Scope Document. 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. General Provisions.

5.1 The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company.

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that the language for the delivery of ActiveAttention Services will be English. Relevant information related to the individual ActiveAttention Services will be provided to the SAP resources in English.

5.3 Licensee agrees and understands that the assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform ActiveAttention Services activities hereunder from an SAP office.

5.4 The scope of ActiveAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of

dijelaskan Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke dalam Formulir Pemesanan ("Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Support Eligible") tidak termasuk perangkat lunak yang memiliki perjanjian dukungan khusus yang berlaku (yang mencakup, namun tidak terbatas pada, SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Manajemen Pengikatan.

3.1 Pengelolaan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation. Sumber Daya Embedded ditugaskan yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan akan disertakan bersama pengelolaan manajemen pengikatan Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation [yaitu; ambil bagian dalam Rapat Eksekutif, mengoordinasikan aktivitas dengan Manajer Pengikatan yang ditunjuk berdasarkan Formulir Pemesanan untuk Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation yang ditandatangani oleh para pihak], selama Jangka Waktu pengikatan Layanan SAP ActiveAttention yang ditentukan dalam Formulir Pemesanan untuk Layanan SAP ActiveAttention. Semua Layanan ActiveAttention yang dilakukan oleh Konsultan yang ditugaskan akan dikoordinasikan bersama TQM dan Manajer Pengikatan Penerima Lisensi yang ditunjuk berdasarkan Formulir Pemesanan untuk Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation.

3.2 Para pihak dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini menyetujui bahwa kerja sama (para) mitra konsultasi pihak ketiga dari Penerima Lisensi ("Mitra Penerima Lisensi") sangat penting bagi keberhasilan penggunaan Layanan ActiveAttention individual. Penerima Lisensi akan menjamin bahwa Mitra Penerima Lisensi tersebut akan mematuhi tanggung jawab Penerima Lisensi, ASD ini, dan setiap Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan dan akan bekerja sama dengan SAP sebagaimana diminta secara wajar oleh SAP agar SAP memenuhi kewajibannya berdasarkan ASD ini dan setiap Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan

4. Persyaratan Penerima Lisensi.

4.1 Untuk menerima Layanan ActiveAttention berdasarkan Formulir Pemesanan, Penerima Lisensi harus: (i) memiliki Formulir Pemesanan yang ditandatangani dan aktif untuk Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation; (ii) tetap membayar semua imbalan dukungan (yaitu, Imbalan Enterprise Support, atau Imbalan Premium Support for Large Enterprises) berdasarkan Perjanjian Lisensi; dan (iii) memenuhi kewajibannya berdasarkan GTC Perjanjian Lisensi, Formulir Pemesanan, dan Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention. 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 Krusial, 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. Ketentuan Umum.

5.1 Sumber Daya Embedded yang ditunjuk akan berhak atas cuti tahunan normalnya seperti dikemukakan dalam kontrak hubungan kerjanya dengan SAP atau perusahaan Afiliasi SAP lainnya.

5.2 Untuk memastikan komunikasi yang efisien, kedua belah pihak menyetujui bahwa bahasa untuk pemberian layanan Layanan ActiveAttention akan dibuat dalam bahasa Inggris. Informasi-informasi relevan yang berhubungan dengan Layanan ActiveAttention individu akan disediakan dalam Bahasa Inggris bagi sumber daya SAP.

5.3 Penerima Lisensi setuju dan memahami bahwa sumber daya SAP yang ditentukan (termasuk Sumber Daya Embedded yang ditugaskan) dapat melaksanakan kegiatan Layanan ActiveAttention terkadang berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum dari kantor SAP.

5.4 Ruang lingkup Layanan ActiveAttention yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP sewaktu-waktu setelah menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan

ActiveAttention Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to ActiveAttention 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 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) 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.

5.5 Fees are subject to change once per Year upon 90 (ninety) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) 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 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.

5.6 Any ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Order Form for SAP ActiveAttention Engagement Foundation Services between the parties; (ii) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (iii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

puluh (90) hari sebelumnya untuk menggambarkan pengembangan Perangkat Lunak SAP secara berkelanjutan dan kemajuan teknis, dan dengan ketentuan bahwa perubahan ruang lingkup Layanan ActiveAttention tersebut berlaku untuk cara berlangganan penerima lisensi SAP yang ditempatkan serupa untuk Layanan ActiveAttention dalam Wilayah sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian Lisensi SAP yang berlaku. Jika SAP melaksanakan pilihannya untuk mengubah ruang lingkup sesuai dengan Pasal 5.4 ini, dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Penerima Lisensi, Penerima Lisensi berhak mengakhiri Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke setiap Formulir Pemesanan yang dipengaruhi oleh perubahan ruang lingkup tersebut yang berlaku pada saat periode sembilan puluh (90) hari ini berakhir. Jika Penerima Lisensi tidak mengakhiri dalam jangka waktu tersebut, perubahan dianggap diterima oleh Penerima Lisensi.

5.5 Biaya-biaya dapat berubah sekali per Tahun dengan memberikan pemberitahuan tertulis selama 90 (sembilan puluh) hari sebelumnya kepada Penerima Lisensi. Jika SAP melaksanakan pilihannya untuk mengubah imbalan sesuai dengan kalimat sebelumnya, dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Penerima Lisensi, Penerima Lisensi berhak mengakhiri Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan yang dipengaruhi oleh perubahan imbalan tersebut dengan menyampaikan pemberitahuan dalam waktu tiga puluh (30) hari sebelumnya sejak Penerima Lisensi menerima pemberitahuan dari SAP tentang perubahan imbalan tersebut yang berlaku sampai Tahun 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.

5.6 Setiap Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention untuk Formulir Pemesanan akan berakhir pada tanggal yang sama dengan: (i) segala bentuk pengakhiran Formulir Pemesanan untuk Layanan SAP ActiveAttention Engagement Foundation antara para pihak; (ii) pengakhiran setiap Lampiran Dukungan berdasarkan Perjanjian Lisensi atau (iii) perubahan apa pun yang diterapkan Penerima Lisensi selama berlangganan dukungan SAP (yaitu; SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises) khususnya, SAP Standard Support.

Exhibit 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein ("IDP Support") for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.

1. Definitions:

- 1.1 "Base Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Base Software" means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.
- 1.2 "Customer Communication Point": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Customer Communication Point" means a certified Customer Center of Expertise ("Customer COE") or those employees of Licensee entitled to request IDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available, the employees entitled to request IDP Support services must be nominated by Licensee to SAP in writing.
- 1.3 "Features": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Features" means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1 of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.
- 1.4 "Production System": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Production System" means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Licensee's data is recorded.
- 1.5 "SAP Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "SAP Software" means all software licensed by Licensee from SAP under the License Agreement.

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Licensee, under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. IDP Support services support the functionality of the Features with the releases of Base Software and in the information technology ("IT") environment as defined under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) and in its associated documentation. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) where Licensee's acceptance of the Features will occur during the ActiveAttention Services Term of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form, shall commence as of the first day of the month following Licensee's execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to Section 3 of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Licensee under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.

2.2 IDP Support is provided during IDP Support Office Time and includes the following:

- Incident handling by SAP for problems related to the Features

Ekshibit 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Ekshibit ini mengatur ketentuan tentang SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions sebagaimana ditentukan lebih lanjut dalam dokumen ini ("IDP Support") untuk semua Fitur, sebagaimana ditentukan dalam 1.3 di bawah ini, tidak termasuk perangkat lunak yang untuknya perjanjian dukungan khusus (yang termasuk tetapi tidak terbatas pada SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises) berlaku.

1. Definisi:

- 1.1 "Perangkat Lunak Dasar": Untuk tujuan Lampiran ini, acuan ke "Perangkat Lunak Dasar" berarti Perangkat Lunak SAP di mana pemasangan dan penggunaan Fitur bergantung padanya/beroperasi dalamnya. Perangkat Lunak Dasar tidak dilisensikan berdasarkan Ekshibit ini dan harus dilisensikan secara terpisah.
- 1.2 "Titik Komunikasi Pelanggan": Untuk tujuan Lampiran ini, acuan ke "Titik Komunikasi Pelanggan" berarti Pusat Keunggulan Pelanggan ("Pusat Keunggulan Pelanggan") atau para karyawan Penerima Lisensi yang berhak meminta layanan IDP Support. Untuk Pusat Keunggulan Pelanggan, syarat dan ketentuan terkait dari Lampiran Dukungan berlaku. Jika Pusat Keunggulan Pelanggan tidak tersedia, para karyawan yang berhak meminta layanan IDP Support harus dicalonkan oleh Penerima Lisensi kepada SAP secara tertulis.
- 1.3 "Fitur": Untuk tujuan Ekshibit ini, acuan ke "Fitur" berarti perangkat lunak atau fungsi dan dokumentasinya yang dibeli dari SAP oleh Penerima Lisensi berdasarkan Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible yang tercantum dalam Pasal 1 pada Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan.
- 1.4 "Sistem Produksi": Untuk tujuan Lampiran ini, acuan ke "Sistem Produksi" berarti sistem langsung tempat Fitur dipasang, yang digunakan untuk kegiatan operasional bisnis normal dan tempat data Penerima Lisensi disimpan.
- 1.5 "Perangkat Lunak SAP": Untuk tujuan Lampiran ini, acuan ke "Perangkat Lunak SAP" berarti semua perangkat lunak yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi dari SAP berdasarkan Perjanjian Lisensi.

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 IDP Support yang diberikan berdasarkan Ekshibit ini terbatas pada Fitur yang diberikan kepada, dan diterima oleh Penerima Lisensi, berdasarkan Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja untuk IDP Support Eligible yang tercantum dalam Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan. Layanan IDP Support mendukung fungsi Fitur dengan rilis-rilis Perangkat Lunak Dasar dan dalam lingkungan teknologi informasi ("TI") seperti dinyatakan masing-masing dalam Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja untuk IDP Support Eligible dan dalam dokumen terkait. IDP Support untuk Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible di mana penerimaan Penerima Lisensi atas Fitur akan dilakukan selama Jangka Waktu Layanan ActiveAttention pada Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan dalam Formulir Pemesanan, akan dimulai pada hari pertama bulan tersebut setelah Penerima Lisensi menandatangani amendemen pada Formulir Pemesanan yang mengaktifkan IDP Support sesuai dengan Pasal 3 pada Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention yang dilampirkan ke Formulir Pemesanan. Semua Perangkat Lunak SAP lainnya yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi berdasarkan Perjanjian Lisensi dicekualikan secara tegas dari layanan IDP Support yang diberikan berdasarkan Ekshibit ini.

2.2 IDP Support diberikan selama Jam Kerja IDP Support dan termasuk berikut:

- Penanganan insiden oleh SAP untuk masalah yang terkait

dengan Fitur

- Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans
- Support packages for Features - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Features are or have been developed on Licensee's non-Production System.

2.3 For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Licensee within SAP's Innovative Business Solutions organization (the "IDP Support Delivery Manager"). The IDP Support Delivery Manager will perform the following tasks as it relates to the delivery of IDP Support for the Features:

- Setup and management of the Licensee's incident component and associated incident queue(s).
- Manage SAP Innovative Business Solutions internal support team assigned to provide IDP Support hereunder.
- Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate ActiveAttention Services related to IDP Support in the ActiveAttention Services engagement Service and Support Plan
- Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the ActiveAttention Services related to IDP Support that have been included in the ActiveAttention Services engagement Service and Support Plan
- Participate in the Executive Meetings on topics related to IDP Support (e.g.; report on Licensee's incidents, provide status on deliveries of ActiveAttention Services related to IDP Support)

3. Licensee Prerequisites. In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Licensee shall fulfill the following requirements:

- 3.1 Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form and the Agreement.
- 3.2 Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Licensee's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.
- 3.3 Licensee shall describe how the incident presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the incident. Licensee shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.
- 3.4 Licensee shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.
- 3.5 Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the incident. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.

- Koreksi atau tambahan pengkodean (seperti program yang diubah yang tidak menyebabkan kegagalan fungsi yang disebutkan), atau solusi sementara atau rencana tindakan
- Paket dukungan untuk Fitur - paket perbaikan untuk mengurangi upaya implementasi perbaikan tunggal atau perubahan terhadap fungsi yang tersedia. Hal ini tidak berlaku apabila Fitur sedang atau sudah dikembangkan pada Sistem non-Produksi Penerima Lisensi.

2.3 Untuk pengoperasian dan kerja sama harian untuk masalah-masalah yang terkait dengan dukungan yang berhubungan dengan IDP Support, SAP akan menunjuk narahubung untuk Penerima Lisensi dalam perusahaan Pengembangan SAP Innovative Business Solutions ("Manager Pengiriman IDP Support "). Manager Pengiriman IDP Support akan melaksanakan tugas-tugas berikut sebagaimana terkait dengan pengiriman IDP Support untuk Fitur:

- Pengaturan dan manajemen komponen insiden dan antrian insiden terkait Penerima Lisensi.
- Mengelola tim dukungan internal SAP Innovative Business Solutions yang ditugaskan untuk memberikan IDP Support yang disebutkan di sini.
- Mendukung TQM dalam koordinasi dan inklusi Layanan ActiveAttention yang sesuai yang terkait dengan IDP Support dalam Layanan pengikatan dan Rencana Dukungan Layanan ActiveAttention.
- Mendukung TQM dalam koordinasi distribusi layanan individu pada level proyek untuk Layanan ActiveAttention terkait dengan IDP Support yang telah disertakan dalam Layanan pengikatan dan Rencana Dukungan Layanan ActiveAttention.
- Berpartisipasi dalam Rapat Eksekutif tentang topik yang berkaitan dengan IDP Support (misalnya, laporan tentang insiden Penerima Lisensi, memberikan status penyampaian Layanan ActiveAttention terkait IDP Support)

3. Prasyarat Penerima Lisensi Untuk menerima layanan IDP Support sebagaimana diuraikan dalam Ekshibit ini, Penerima Lisensi akan memenuhi persyaratan berikut:

- 3.1 Memenuhi kewajibannya berdasarkan Ekshibit ini, Formulir Pemesanan, dan Perjanjian.
- 3.2 Mengirimkan semua insiden kepada SAP dalam bahasa Inggris melalui prasarana dukungan SAP yang ada pada saat itu sebagaimana disediakan untuk Penerima Lisensi berdasarkan Lampiran Dukungan dengan menggunakan komponen insiden yang diberikan oleh SAP secara tertulis setelah penerimaan Fitur yang berlaku. Kegagalan Penerima Lisensi untuk menentukan insiden terkait dengan Fitur dalam komponen insiden yang benar dapat menunda respons SAP ke insiden pada saat SAP menentukan dan membuat penentuan yang tepat. Penerima Lisensi memahami dan menyatakan bahwa SAP biasanya harus menerjemahkan insiden(-insiden) yang tidak dalam bahasa Inggris sebelum pihaknya dapat memproses insiden(-insiden), yang menambahkan waktu yang dibutuhkan untuk memproses insiden.
- 3.3 Penerima Lisensi akan menjelaskan bagaimana insiden muncul dengan sendirinya; pada beberapa kasus Penerima Lisensi harus mendemonstrasikan insiden tersebut. Penerima Lisensi harus membantu SAP menganalisis insiden dan mendukung layanan IDP Support SAP, jika diperlukan menempatkan para karyawan Penerima Lisensi sendiri untuk tujuan-tujuan ini.
- 3.4 Penerima Lisensi harus mengklasifikasikan masing-masing insiden dalam Fitur atau dokumen terkait sesuai dengan SAP Note 67739.
- 3.5 Penerima Lisensi harus menyediakan kepada SAP semua dokumen yang terkait dengan setiap perubahan dan peningkatan (cth. Modifikasi atau Pengaya) yang dibuat oleh atau untuk Penerima Lisensi yang dapat membantu analisis insiden. Penerima Lisensi juga harus menyimpan catatan-catatan terkini tentang perubahan dan peningkatan tersebut,

dan memberikan akses kepada SAP ke catatan-catatan tersebut jika diperlukan.

- 3.6 Licensee must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.
- 3.7 Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.
4. **Changes to Licensee Information; Audit.** Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.
5. **Additional Terms and Conditions.**
- 5.1 IDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Features were provided to the Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Licensee may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.
- 5.2 In the event SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.
- 5.3 IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.
- 5.4 IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.support.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.
- 5.5 Fee(s) are subject to change: a) in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s); or b) in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Licensee to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s).
- 3.6 Penerima Lisensi harus menerapkan semua koreksi coding, patch, solusi sementara, paket dukungan, dll. yang disediakan oleh SAP sesuai Ekshibit ini untuk Fitur.
- 3.7 Penerima Lisensi dapat diwajibkan untuk meningkatkan ke versi sistem operasi dan basis data yang lebih baru untuk menerima Layanan IDP Support.
4. **Perubahan terhadap Informasi tentang Penerima Lisensi; Audit.** Penerima Lisensi berjanji untuk memberitahu SAP tanpa ditunda dengan cara yang tidak wajar atas setiap perubahan terhadap instalasi Fitur Penerima Lisensi dan semua informasi lainnya yang terkait dengan penggunaan Fitur. Untuk memeriksa kepatuhan terhadap syarat-syarat Ekshibit ini, SAP akan berhak memantau kebenaran informasi Penerima Lisensi yang diberikan secara berkala.
5. **Syarat dan Ketentuan Tambahan.**
- 5.1 IDP Support dalam dokumen ini akan diberikan pada Sistem Non-Produksi Penerima Lisensi di mana Fitur telah diberikan kepada Penerima Lisensi berdasarkan Dokumen Cakupan atau SOW IDP Support Eligible terkait. Untuk alasan yang wajar dan dengan mempertimbangkan semua prasyarat lain dari Ekshibit ini, Penerima Lisensi dapat meminta dan SAP dapat setuju untuk memberikan IDP Support pada Sistem Non-Produksi Penerima Lisensi lainnya sebagai penggantinya untuk pemberian IDP Support terkait. Meskipun terdapat hal yang disebutkan di atas, hal tersebut selalu menjadi tanggung jawab satu-satunya Penerima Lisensi untuk menerapkan IDP Support yang diberikan dalam Sistem Produksinya.
- 5.2 Jika SAP memberikan perangkat lunak pihak ketiga (bukan Perangkat Lunak SAP) kepada Penerima Lisensi berdasarkan Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible terkait, SAP tidak akan memberikan IDP Support pada perangkat lunak pihak ketiga tersebut, kecuali jika disepakati lain secara terpisah secara tertulis.
- 5.3 IDP Support diberikan secara eksklusif ke Titik Komunikasi Pelanggan yang harus mendukung masing-masing pemasangan Fitur yang dicakup oleh Ekshibit ini.
- 5.4 IDP Support akan berakhir secara otomatis pada tanggal yang sama ketika Pemeliharaan Mainstream atau Pemeliharaan yang Diperpanjang (jika Penerima Lisensi telah berlangganan Pemeliharaan yang Diperpanjang) (karena jangka waktu tersebut ditentukan dalam dokumen Strategi Rilis SAP pada www.support.sap.com/releasestrategy) untuk Perangkat Lunak Dasar berakhir.
- 5.5 Biaya dapat diubah: a) dalam hal Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible dengan biaya tetap untuk pengembangan Fitur yang menerima IDP Support berikut, untuk menunjukkan perubahan dalam biaya pengembangan untuk Fitur yang menerima IDP Support menurut Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible yang berlaku; atau b) dalam hal Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible tentang waktu dan materi untuk pengembangan IDP yang menerima IDP Support berikut, untuk menunjukkan revisi penghitungan Biaya berdasarkan biaya total pengembangan (termasuk perjalanan dan pengeluaran) yang telah dibayarkan oleh Penerima Lisensi kepada SAP untuk Fitur yang menerima IDP Support sesuai Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible yang berlaku selama jangka waktu Dokumen Cakupan atau Pernyataan Kerja IDP Support Eligible yang berlaku.