SAP MaxAttention for on-premises solutions Service Description ("MSD")/
Deskripsi Layanan SAP MaxAttention for on-premises solutions ("MSD")

SAP MaxAttention for on-premises solutions may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Customer's lines of business and/or to assist Customer in the handling of orchestration and operations of Customer's SAP on-premises solutions landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations and innovation projects./
SAP MaxAttention for on-premises solutions dapat menyediakan keahlian profesional di lokasi dan/atau secara jarak jauh untuk membantu Pelanggan dalam perencanaan pengikatan MaxAttention, tata kelola, analisis, dan identifikasi pengembangan potensi bisnis, jadwal perencanaan serta saran mengenai teknologi inovatif dan arsitektur solusi yang mendorong pengembangan bisnis berkelanjutan dalam sektor bisnis Pelanggan dan/atau membantu Pelanggan dalam penanganan orkestrasi dan pengoperasian lanskap solusi on-premise SAP Pelanggan, transformasi pendukung, implementasi, peningkatan, dan serta proyek operasi dan inovasi.

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/ DEFINISI

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

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 and/or the SAP Premium 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./
"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 dan/atau Perjanjian Tingkat Layanan Premium 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. **"Normal Business Hours"** means an 8 hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties./
"Jam Kerja Normal" berarti periode 8 jam antara pukul 06.00-20.00, Senin sampai Jumat, kecuali apabila disepakati lain secara tertulis oleh para pihak.

1.4. **"Production System"** means a live SAP system used for running Customer's internal business operations and where Customer's data is recorded./
"Sistem Produksi" berarti sistem SAP langsung yang digunakan untuk menjalankan operasi bisnis internal Pelanggan dan merupakan tempat data Pelanggan dicatat.

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 for SAP Software./
"Skedul Dukungan" berarti skedul 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 untuk Perangkat Lunak SAP.

1.6. **“Top-Issue”** means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Customer in accordance with SAP standards which:/
“Masalah Utama” berarti masalah dan/atau kegagalan yang diidentifikasi dan diprioritaskan bersama-sama oleh SAP dan Pelanggan sesuai dengan standar SAP yang:

a) endanger Go-Live of a pre-production system; or/
membahayakan Go-Live dari sistem praproduksi; atau

b) have a significant business impact on a Production System./
memiliki dampak bisnis yang signifikan pada Sistem Produksi.

2. SAP MAXATTENTION SERVICES/ LAYANAN SAP MAXATTENTION

SAP delivers only the SAP MaxAttention for on-premises solutions Services (**“MaxAttention Services”**) specified in SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components./
SAP hanya memberikan Layanan SAP MaxAttention for on-premises solutions (**"Layanan MaxAttention"**) yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan MaxAttention for on-premises solutions yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan yang mengacu ke MSD ini. Layanan SAP MaxAttention terdiri dari komponen berikut.

2.1. SAP Embedded Services/
Layanan SAP Embedded

2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources (**“Embedded Resources”**) identified in an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources will be available at the Customer location(s) during Normal Business Hours for the quota of days per period of time (**“Period”**) per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term all as specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**“Embedded Resources Quota”**). The assignment of Embedded Resources will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources./
SAP memberikan Layanan SAP Embedded sebagai tim di lokasi yang terdiri atas sumber daya dukungan SAP (**“Sumber Daya Embedded”**) yang diidentifikasi dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan yang menjalankan peran yang dideskripsikan di bawah ini. Sumber Daya Embedded tersebut akan tersedia pada lokasi(-lokasi) Pelanggan selama Jam Kerja Normal untuk kuota hari per periode waktu (**“Periode”**) per Sumber Daya Embedded yang ditetapkan selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention, semua sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan (**“Kuota Sumber Daya Embedded”**). Penugasan Sumber Daya Embedded akan berlangsung selama 6 minggu setelah Formulir Pemesanan ditandatangani. Kuota Sumber Daya Embedded tidak termasuk cuti liburan yang diambil oleh Sumber Daya Embedded yang ditugaskan.

2.1.2. Depending on the role, 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:/
Bergantung pada peran, kegiatan-kegiatan Sumber(-Sumber) Daya Embedded yang ditugaskan akan merupakan satu atau setiap kombinasi dari beberapa bidang berikut apabila berlaku seperti disetujui bersama oleh para pihak:

2.1.2.1. SAP Lead Technical Quality Manager **(“LTQM”)** activities:/
Aktivitas Kepala Manajer Kualitas Teknis SAP **(“LTQM”)**:

a) Understand Customer’s SAP Software solution, business processes, and strategic direction/
Memahami solusi Perangkat Lunak SAP, proses bisnis dan tujuan strategis Pelanggan

b) Provide strategic advice, guidance, and assistance in the following areas:/
Memberikan saran, bimbingan, dan bantuan strategis dalam area berikut:

- Technical risk management/program management of complex Customer Software implementation, upgrade, and transformation projects/
  Manajemen risiko/manajemen program teknis dari proyek implementasi, pemutakhiran, dan transformasi Perangkat Lunak Pelanggan yang kompleks
- SAP release & upgrade strategy that is aligned with Customer's information technology (IT) strategy/
  Strategi rilis & pemutakhiran SAP yang disesuaikan dengan strategi teknologi informasi (TI) Pelanggan
- Identification of areas for potential reduction in Customer's total cost of operations and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Customer's SAP Software/
  Identifikasi area pengurangan potensial dalam biaya total operasi Pelanggan serta potensi pengoptimalan (yaitu peningkatan berkelanjutan) dari Perangkat Lunak SAP milik Pelanggan

c) Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators (**"KPIs"**)/
Memberikan transparansi mengenai kemajuan bidang fokus termasuk pelaporan status indikator kinerja utama (**"KPI"**) yang disetujui bersama

d) Develop and maintain mutually agreed Customer-specific MaxAttention Services engagement plans/
Mengembangkan dan mengelola rencana pengikatan Layanan MaxAttention spesifik Pelanggan yang disetujui bersama

e) Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing/
Memfasilitasi kinerja rencana pengikatan Layanan MaxAttention termasuk koordinasi penyampaian layanan individual serta perekrutan sumber daya SAP

f) Assist Customer in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software/
Membantu Pelanggan dalam penentuan persyaratan pengawasan dan strategi untuk proses operasi utama yang menjalankan Perangkat Lunak SAP

g) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Customer's executive level/
Membantu Pelanggan dalam mengoordinasikan, melacak, dan melaporkan mitigasi risiko teknis SAP dan Masalah Utama pada tingkat eksekutif Pelanggan

2.1.2.2. SAP Technical Quality Manager (**"TQM"**) activities:/
Aktivitas Manajer Kualitas Teknis SAP **("TQM")**:

a) Provide advice, guidance, and assistance with agreed to focus areas:/
Memberikan saran, panduan, dan bantuan dengan persetujuan pada area fokus:

- SAP support requirements, Customer support processes and use of SAP support tools (e.g., SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)/
  Persyaratan dukungan SAP, proses dukungan Pelanggan dan penggunaan alat dukungan SAP (sebagai contoh, SAP Note Assistant, SAP Notes Search, dan SAP Solution Manager Enterprise Edition)
- Integrated end-to-end application lifecycle management/
  Mengelola siklus aplikasi terintegrasi dari awal hingga akhir
- Integration validation of complex Customer solutions/
  Memvalidasi integrasi solusi Pelanggan yang kompleks
- Operate the SAP solution more efficiently/
  Mengoperasikan solusi SAP lebih efisien
- Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping/
  Mempercepat inovasi untuk solusi buatan biasa dan pembuatan prototipe cepat
- Solution availability management, monitoring, and performance/
  Manajemen, pemantauan, dan kinerja ketersediaan solusi

- Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues/
  Rencana pengelolaan risiko untuk permasalahan pemeliharaan yang penting
- Incident reduction and/or avoidance/
  Pengurangan dan/atau penghindaran insiden

b) Track Customer's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder/
Melacak implementasi Pelanggan atas rekomendasi SAP dan rencana tindakan yang diakibatkan oleh penyampaian Layanan SAP Expert dalam dokumen ini

c) Provide periodic status and risk reporting at Customer's project management level/
Memberikan laporan status dan risiko secara berkala pada tingkat manajemen proyek Pelanggan

d) Manage quality gates for selected focus area projects/
Mengelola gate kualitas untuk proyek area fokus yang dipilih

2.1.2.3. SAP Enterprise Architect (**"EA"**) activities:/
Aktivitas SAP Enterprise Architect (**"EA"**):

a) Understand Customer's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Customer in developing a to-be architecture design/
Memahami solusi Perangkat Lunak SAP Pelanggan, proses bisnis dan tujuan strategis Pelanggan dalam mengembangkan desain arsitektur untuk masa depan

b) Align the Customer's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy/
Menyelaraskan strategi arsitektur Pelanggan dan peta perencanaan dengan solusi SAP serta strategi platform

c) Provides advice, guidance, and assistance in the following areas/
Memberikan saran, bimbingan, dan bantuan dalam area berikut

- Architecture for key programs/
  Arsitektur untuk program inti
- Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture/
  Dokumentasi lanskap sistem termasuk solusi, aplikasi, data, dan arsitektur integrasi
- Customer's establishment of an architecture governance board/
  Pembuatan panel pengelolaan arsitektur Pelanggan

d) Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing/
Mendukung LTQM untuk memfasilitasi, jika perlu, performa Layanan SAP Expert termasuk koordinasi pemberian layanan individual dan perekrutan staf sumber daya SAP

e) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation/
Membantu Pelanggan dalam koordinasi, pelacakan dan pelaporan hambatan, titik kerusakan dan mitigasi arsitektur SAP

2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties. 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./
Semua Layanan SAP Embedded akan dikoordinasikan bersama Manajer Pengikatan Pelanggan. Perubahan terhadap ruang lingkup Layanan SAP Embedded dapat dibuat setelah terdapat persetujuan bersama secara tertulis terlebih dahulu dari para pihak. Setiap perubahan terhadap Layanan SAP Embedded tersebut akan selalu berkaitan hanya dengan Layanan SAP Embedded dan tidak dengan jenis layanan SAP lainnya.

2.2. SAP Expert Services/
Layanan SAP Expert

2.2.1. SAP may provide (**"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 Customer in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**"Expert Services Quota"**)./
SAP dapat menyediakan (**"Layanan SAP Expert"**) selama Jam Kerja Normal (kecuali jika disetujui lain secara tertulis oleh para pihak sebelumnya) sebagaimana dapat ditentukan oleh SAP dan Pelanggan dalam rencana pengikatan Layanan MaxAttention yang disetujui, untuk kuota hari Layanan SAP Expert per Periode selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan (**"Kuota Layanan Expert"**).

2.2.2. Within the Expert Services Quota, Customer 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 for on-premises solutions is available at http://www.sap.com/maxattention-service-list./
Dalam Kuota Layanan Expert, Pelanggan 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 untuk solusi on-premise tersedia di http://www.sap.com/maxattention-service-list.

2.2.3. To schedule SAP Expert Services, Customer shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of 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 Customer's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an 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. If Customer postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than 3 weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Customer's Expert Services Quota./
Untuk menjadwalkan Layanan SAP Expert, Pelanggan harus menghubungi LTQM yang ditunjuk atau Sumber Daya Embedded yang ditetapkan. SAP mewajibkan waktu tunggu minimum selama 5 minggu untuk pembuatan jadwal permintaan penyampaian Layanan SAP Expert. Jika memungkinkan secara wajar untuk SAP, Layanan SAP Expert juga dapat dijadwalkan berdasarkan kebutuhan jangka pendek dan sesuai dengan persyaratan proyek yang timbul. SAP akan melakukan perhitungan estimasi jumlah hari untuk Layanan SAP Expert yang diminta berdasarkan informasi dan kebutuhan Pelanggan. Estimasi tersebut akan mencakup kegiatan persiapan serta kegiatan setelah pelaksanaan layanan. 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 Pelanggan menunda atau membatalkan Layanan SAP Expert yang telah diminta kurang dari 3 minggu sebelum tanggal mulai Layanan SAP Expert tersebut, SAP dapat mengurangkan hari yang telah digunakan dari Kuota Layanan Expert milik Pelanggan.

2.2.4. Customer 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 Customer project teams should be staffed with Customer'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 Customer project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will:/
Pelanggan wajib membentuk tim proyek dan memastikan ketersediaan personel kontak yang relevan selama pelaksanaan masing-masing penyampaian Layanan SAP Expert. Tim proyek Pelanggan tersebut sebaiknya terdiri atas Manajer Proyek TI Pelanggan, pemilik proses bisnis terkait, administrator sistem, pengguna aktif, serta pihak-pihak yang bertanggung jawab atas implementasi proses bisnis inti yang bersangkutan. Agenda memerlukan partisipasi beberapa atau semua tim proyek Pelanggan. Sebelum pemberian Layanan SAP Expert, Manajer Pengikatan akan:

a) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service;/
menyetujui agenda yang lebih formal untuk Layanan SAP Expert;

b) the required involvement of Customer's project team members; and/
mensyaratkan keterlibatan yang diperlukan dari anggota tim proyek Pelanggan; dan

c) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service./
mengidentifikasi setiap Perangkat Lunak SAP yang menjadi prasyarat untuk pelaksanaan Layanan SAP Expert.

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 Customer'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 Customer's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP License Agreement for SAP Software; minor configuration changes of Customer's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include reaction on Customer incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement for SAP Software./
SAP Expertise on Demand (**"EoD"** atau **"Layanan EoD"**) adalah layanan jarak jauh yang memberikan sumber daya SAP untuk mengisi kebutuhan Pelanggan untuk tugas jangka waktu pendek sampai menengah (sampai maksimum jangka waktu sepuluh hari EoD). Tugas-tugas ini menargetkan masalah-masalah yang kompleks atau tidak biasa secara teknis yang terutama melampaui pengalaman staf Pelanggan seperti: Modifikasi minor atas Perangkat Lunak SAP sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian Lisensi SAP yang berlaku untuk Perangkat Lunak SAP; perubahan konfigurasi minor atas sistem Perangkat Lunak SAP Pelanggan; transfer pengetahuan tentang Perangkat Lunak SAP dan tugas-tugas serupa. Layanan EoD tidak termasuk reaksi pada insiden Pelanggan karena ini tercakup dalam Skedul Dukungan untuk Perjanjian Lisensi untuk Perangkat Lunak SAP.

2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**"EoD Quota"**)./
Layanan EoD akan diberikan selama Jam Kerja Normal untuk kuota hari EoD per Periode selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan (**"Kuota EoD"**).

2.3.3. To engage EoD Services, Customer will submit a support case, in English, via the SAP support infrastructure identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Customer is requesting SAP's assistance (**"EoD Task"**). SAP shall then analyze Customer's EoD Task request. SAP may reject an EoD Task submitted by Customer 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 Customer. If Customer 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 4 hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Customer'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./
Untuk menggunakan Layanan EoD, Pelanggan akan menyerahkan kasus dukungan, dalam bahasa Inggris, melalui infrastruktur dukungan SAP yang mengidentifikasi tugas dan informasi pendukung untuk Tugas EoD yang untuknya Pelanggan meminta bantuan dari SAP (**"Tugas EoD"**). Selanjutnya SAP akan menganalisis permintaan Tugas EoD Pelanggan. SAP dapat menolak Tugas EoD yang disampaikan oleh Pelanggan 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 Pelanggan. Jika Pelanggan menerima rencana tindakan dan ingin agar SAP memulai pekerjaan, SAP akan memberikan perkiraan jangka waktu (dalam jam, berdasarkan jangka waktu minimum selama 4 jam untuk menyelesaikan Tugas EoD yang diterima) untuk upaya Tugas EoD tersebut. Setelah estimasi diterima oleh Pelanggan, SAP akan memulai pekerjaan setelah menyelesaikan Tugas EoD sesuai dengan rencana tindakan. Jam-jam sebenarnya yang digunakan untuk melaksanakan Tugas EoD yang diterima akan dikurangi dari Kuota EoD. Layanan EoD tidak dapat digunakan untuk menyampaikan Layanan SAP Expert yang tercantum dalam Pasal 2.2 di atas.

2.3.4. SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Customer, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Customer and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Customer if it cannot fulfill an EoD Task request. If SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Customer with a written explanation of the reasons for such action./
SAP akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memenuhi permintaan Tugas EoD yang diserahkan oleh Pelanggan, tetapi, SAP tidak menjamin bahwa pihaknya dapat atau akan memenuhi setiap permintaan Tugas EoD yang diserahkan oleh Pelanggan dan SAP tidak memiliki kewajiban apa pun jika pihaknya tidak dapat atau tidak memenuhi permintaan Tugas EoD tersebut. SAP akan memberi tahu Pelanggan jika pihaknya tidak dapat memenuhi permintaan Tugas EoD tersebut. Jika SAP memulai pekerjaan berdasarkan Tugas EoD dan selanjutnya menentukan bahwa pihaknya tidak dapat atau tidak akan memenuhi Tugas EoD tersebut, SAP akan memberikan penjelasan tertulis tentang alasan untuk tindakan tersebut kepada Pelanggan.

2.4. SAP On-Call Duty Services/
Layanan SAP On-Call Duty

2.4.1. SAP On-Call Duty Services offer Customer remote access to a contact person within SAP's support organization to support Customer 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 MaxAttention Services Term specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form (**"On-Call Duty Quota"**)./
Layanan SAP On-Call Duty menawarkan akses jarak jauh kepada Pelanggan ke narahubung dalam perusahaan dukungan SAP untuk mendukung Pelanggan dengan proses bisnisnya yang penting, sesuai permintaan. Narahubung untuk Layanan SAP On-Call Duty akan tersedia untuk kuota sesi Layanan SAP On-Call Duty per Periode selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan (**"Kuota On-call Duty"**).

2.4.2. An SAP On-Call-Duty Services session is:/
Sesi Layanan SAP On-Call-Duty adalah:

a) either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Customer's local time zone; or/
baik Senin sampai Minggu mulai pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 20.00 pada hari yang sama dalam zona waktu setempat Pelanggan; atau

b) Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Customer's local time zone./
Senin sampai Minggu mulai pukul 20.00 dan berakhir pada pukul 08.00 hari berikutnya dalam zona waktu setempat Pelanggan.

2.4.3. To schedule SAP On-Call Duty Services Customer shall make a request in writing to the LTQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to 5 weeks advance notice./
Untuk menjadwalkan Layanan SAP On-Call Duty, Pelanggan akan membuat permintaan secara tertulis kepada LTQM atau Sumber Daya Embedded yang ditentukan. Pembuatan jadwal Layanan SAP On-Call Duty harus diberitahukan 5 minggu sebelumnya.

2.5. SAP Service Level Agreement/
Perjanjian Tingkat Layanan SAP

2.5.1. SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises (**"PSLE"**) Support Schedule. Customers under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms./
Perjanjian Tingkat Layanan SAP tersedia sebagai komponen dari pengikatan Layanan SAP MaxAttention kepada pelanggan yang berlangganan Skedul Dukungan Product Support for Large Enterprises (**"PSLE"**)

SAP. Pelanggan yang terikat kontrak dengan SAP untuk SAP Enterprise Support akan menerima SLA sesuai dengan syarat-syarat tersebut.

2.5.2. The following Service Level Agreement (**"SLA"** or **"SLAs"**) commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for Customer installation, system id (**"SID"**), and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form. Such SLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form./
Komitmen Perjanjian Tingkat Layanan (**"SLA"** atau **"SLA-SLA"**) berikut akan berlaku untuk semua insiden Pelanggan yang diterima oleh SAP sebagai Prioritas 1 atau Prioritas 2, dan yang memenuhi prasyarat yang ditentukan dalam dokumen ini, untuk instalasi, id sistem (**"SID"**), dan kombinasi nomor sistem Pelanggan yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan. SLA tersebut akan dimulai pada Triwulan Kalender penuh pertama setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.5.2.1. SLA for Initial Response Times:/
SLA untuk Waktu Respons Awal:

a) Priority 1 Incidents ("Very High"): SAP shall respond to Priority 1 incidents within 1 hour of SAP's receipt (24 hours a day, 7 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, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available./
Insiden Prioritas 1 ("Sangat Tinggi"): SAP akan merespons insiden Prioritas 1 dalam waktu 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: penghentian sistem total, gangguan fungsi SAP pusat, atau Masalah Penting, dan untuk masing-masing kondisi di mana solusi sementara tidak tersedia.

b) Priority 2 Incidents ("High"): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 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 are seriously affected, and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks./
Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"): SAP akan merespons insiden Prioritas 2 dalam waktu 4 jam sejak SAP menerima insiden Prioritas 2 tersebut selama Jam Kerja Lokal SAP. Suatu insiden ditetapkan sebagai Prioritas 2 jika transaksi bisnis normal benar-benar terdampak dan tugas-tugas penting tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi-fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan yang diperlukan untuk melakukan transaksi dan/atau tugas tersebut.

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./
Untuk informasi lebih lanjut tentang penetapan tingkat prioritas, lihat SAP Note 67739 yang tersedia dalam SAP Notes Database di situs web Dukungan Pelanggan SAP di http://support.sap.com/notes.

2.5.2.2. SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents/
SLA untuk Waktu Respons Tindakan Perbaikan untuk Insiden Prioritas 1

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (**"Corrective Action"**) of Customer's Priority 1 incident within 4 hours of SAP's receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 1 incidents./
SAP akan memberikan solusi, solusi perbaikan sementara, atau rencana tindakan untuk resolusi (**"Tindakan Korektif"**) untuk Insiden Prioritas 1 Pelanggan dalam waktu 4 jam setelah SAP menerima (24 jam sehari, 7 hari seminggu) Insiden Prioritas 1 tersebut.

2.5.2.3. If an action plan is submitted to Customer as a Corrective Action, such action plan will include:/
Jika suatu rencana tindakan diberikan kepada Pelanggan dalam bentuk Tindakan Korektif, rencana tindakan tersebut akan mencakup:

a) status of the resolution process;/
status proses resolusi;

b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;/
rencana langkah-langkah selanjutnya, termasuk identifikasi atas sumber-sumber daya SAP yang bertanggung jawab;

c) required Customer actions to support the resolution process;/
tindakan Pelanggan yang diperlukan untuk mendukung proses resolusi;

d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and/
apabila memungkinkan, rencana tanggal untuk tindakan SAP; dan

e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update./
tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya dari SAP. Pembaruan status berikutnya mencakup rangkuman tindakan yang telah diambil sejauh ini; rencana langkah-langkah selanjutnya; serta tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya.

2.5.2.4. 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:/
SLA untuk Tindakan Perbaikan hanya mengacu pada bagian dari waktu pemrosesan ketika insiden sedang diproses di SAP (**"Waktu Pemrosesan"**). Waktu Pemrosesan tidak mencakup waktu saat insiden masih dalam status "Tindakan Pelanggan" atau "Solusi yang Diusulkan SAP", di mana:

a) the status **"Customer Action"** means the incident was handed over to Customer; and/
status **"Tindakan Pelanggan"** berarti bahwa insiden telah diserahkan kepada Pelanggan; dan

b) the status **"SAP Proposed Solution"** means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein./
status **"Solusi yang Diusulkan SAP"** berarti bahwa SAP telah menyediakan Tindakan Perbaikan sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini.

2.5.2.5. The SLA for Corrective Action will be deemed met if within 4 hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident./
SLA untuk Tindakan Perbaikan akan dianggap dipenuhi jika dalam 4 jam waktu pemrosesan: SAP mengajukan solusi (status "Solusi yang Diusulkan SAP"), solusi sementara atau rencana tindakan; atau jika Pelanggan setuju untuk mengurangi tingkat prioritas insiden.

2.5.3. Prerequisites/
Prasyarat

2.5.3.1. The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for all incidents:/
SLA ini hanya akan berlaku jika semua insiden telah memenuhi prasyarat berikut:

a) 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";/
dalam semua kasus kecuali Analisis Akar Penyebab untuk Kode Kustom dalam Pasal 2.6 di bawah ini, insiden terkait dengan rilis Perangkat Lunak SAP yang diklasifikasikan oleh SAP dengan status pengiriman "pengiriman yang tidak dibatasi";

b) incidents are submitted by Customer 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; and/
insiden dikirimkan oleh Pelanggan 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 rincian yang relevan yang diperlukan (sebagaimana ditetapkan dalam SAP Note 16018 atau SAP Note berikutnya yang menggantikan SAP Note 16018) agar SAP dapat mengambil tindakan atas insiden yang dilaporkan; dan

c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance./
insiden terkait dengan rilis produk Perangkat Lunak SAP yang termasuk dalam Pemeliharaan Mainstream atau Pemeliharaan yang Diperpanjang.

2.5.3.2. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Customer:/
Untuk insiden Prioritas 1, prasyarat berikut harus dipenuhi oleh Pelanggan:

a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;/
masalah dan dampak bisnisnya dijelaskan secara rinci yang memadai bagi SAP untuk dapat memeriksa masalah tersebut;

b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 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 Customer's obligations hereunder; and/
Pelanggan siap untuk berkomunikasi dengan SAP, 24 jam sehari, 7 hari seminggu, serta menyediakan narahubung yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan terlatih serta memiliki pengetahuan memadai untuk membantu dalam resolusi insiden Prioritas 1 sesuai kewajiban Pelanggan yang disebutkan di sini; dan

c) a Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP./
Pelanggan menyediakan seorang narahubung untuk membuka koneksi jarak jauh ke sistem dan menyediakan data log-on yang diperlukan bagi SAP.

2.5.4. Exclusions/
Pengecualian

The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs:/
Tipe-tipe insiden Prioritas 1 berikut tidak termasuk dalam SLA:

a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP or an SAP Affiliate) except for custom code built with the SAP development workbench;/
insiden terkait dengan rilis, versi dan/atau fungsi perangkat lunak yang dikembangkan secara khusus untuk Pelanggan (termasuk tetapi tidak terbatas pada perangkat lunak yang dikembangkan oleh SAP atau Afiliasi SAP), kecuali untuk kode kustom yang dikembangkan dengan landasan kerja pengembangan SAP;

b) 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 SAP Affiliate; and/
insiden terkait versi negara yang direalisasikan sebagai add-on, perbaikan, atau modifikasi dari mitra, secara tegas dikecualikan, bahkan walaupun versi negara ini dibuat oleh SAP atau Afiliasi SAP; dan

c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request./
insiden yang akar masalahnya bukanlah gangguan fungsi tetapi karena ada fungsi yang hilang ("permintaan pengembangan"), atau insiden tersebut dikategorikan sebagai permintaan konsultasi.

2.5.5. Service Level Credit/
Kredit Tingkat Layanan

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 95% of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to

the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA timeframe in more than one incident during the applicable Calendar Quarter./
SAP dianggap harus memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA seperti dinyatakan di atas dengan bereaksi dalam jangka waktu yang diperbolehkan sebesar 95% dari keseluruhan kasus untuk semua SLA dalam Triwulan Kalender. Jika Pelanggan menyerahkan kurang dari 20 insiden (secara keseluruhan untuk semua SLA) berdasarkan SLA yang dinyatakan di atas dalam setiap Triwulan Kalender selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention, SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan SLA yang dinyatakan di atas jika SAP tidak melampaui kerangka waktu SLA yang dinyatakan dalam lebih dari sebuah insiden selama Triwulan Kalender terkait.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, if the timeframes for the SLA's are not met (each a **"SLA Failure"**), the following rules and procedures will apply:/
Dengan tunduk pada Pasal 2.5.5.1 di atas, jika kerangka waktu untuk SLA tidak terpenuhi (masing-masing disebut **"Kegagalan SLA"**), aturan dan prosedur berikut akan berlaku:

a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure;/
Pelanggan harus menginformasikan SAP secara tertulis tentang setiap dugaan Kegagalan SLA;

b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;/
SAP akan menginvestigasi setiap klaim tersebut dan memberikan laporan tertulis yang membuktikan atau tidak membuktikan keakuratan klaim Pelanggan;

c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs;/
Pelanggan harus memberikan bantuan yang wajar kepada SAP dalam upayanya untuk memperbaiki masalah atau proses yang menghambat kemampuan SAP untuk mencapai SLA;

d) 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 Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;/
sesuai dengan Pasal 2.5.5 ini, jika berdasarkan laporan, Kegagalan SLA terbukti, SAP akan menerapkan Kredit Tingkat Layanan (**"SLC"**) pada tagihan Imbalan Layanan MaxAttention berikutnya milik Pelanggan yang setara dengan 0,25% dari Imbalan Layanan MaxAttention Pelanggan untuk Triwulan Kalender yang berlaku untuk setiap Kegagalan SLA yang dilaporkan dan terbukti, dengan tunduk pada batas SLC maksimum per Triwulan Kalender sebesar 5% dari Imbalan Layanan MaxAttention Pelanggan untuk Triwulan Kalender tersebut;

e) Customer shall of notify SAP of any SLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs;/
Pelanggan bertanggung jawab untuk memberi tahu SAP mengenai setiap SLC dalam waktu 1 bulan setelah akhir Triwulan Kalender di mana Kegagalan SLA terjadi;

f) No SLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing; and/
Tidak ada SLC yang akan diterapkan kecuali jika pemberitahuan tentang klaim yang memiliki bukti jelas dari Pelanggan terhadap SLC(-SLC) diterima oleh SAP dalam bentuk tertulis; dan

g) The SLC stated in this Section 2.5.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure./
SLC yang dinyatakan dalam Pasal 2.5.5.2 ini merupakan upaya hukum eksklusif dan satu-satunya dari Pelanggan yang terkait dengan setiap Kegagalan SLA yang diduga atau yang sebenarnya.

2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6.1. For Customer 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 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Customer installation, SID, and system number combinations listed in an SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an

Order Form that are submitted by Customer in accordance with Section 2.5.3 above./
Untuk kode kustom Pelanggan yang dibuat dengan workbench pengembangan SAP, SAP memberikan analisis akar penyebab dukungan misi penting dan dapat memberikan panduan untuk penyelesaian insiden, berdasarkan SLA yang dinyatakan dalam Pasal 2.5.2 yang berlaku untuk insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2 yang terkait instalasi Pelanggan, SID, dan kombinasi nomor sistem yang tercantum dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan yang diserahkan oleh Pelanggan sesuai dengan Pasal 2.5.3 di atas.

2.6.2. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.3 above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Customer's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards)./
Selain prasyarat untuk SLA yang dinyatakan dalam Pasal 2.5.3 di atas, untuk menerima layanan Root Cause Analysis for Custom Code SAP, kode kustom Pelanggan harus dicatat berdasarkan standar SAP yang berlaku pada saat itu (untuk perinciannya, lihat http://support.sap.com/supportstandards).

2.6.3. SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Customer custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Customer's custom code./
SAP akan dianggap memenuhi SLA untuk Tindakan Perbaikan yang dinyatakan di atas untuk insiden Prioritas 1 yang terkait dengan kode kustom Pelanggan dengan mengidentifikasi akar penyebab yang memungkinkan untuk insiden dan/atau kegagalan kode kustom Pelanggan.

2.6.4. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Customer's custom code regardless of who created Customer's custom code./
Root Cause Analysis for Custom Code SAP tidak termasuk memberikan perbaikan; solusi sementara; atau penyelesaian insiden untuk kode kustom Pelanggan tanpa memerhatikan siapa yang telah membuat kode kustom Pelanggan.

2.7. SAP Premium Service Level Agreement/
Perjanjian Tingkat Layanan SAP Premium

2.7.1. SAP Premium Service Level Agreement (**"PSLA"** or **"PLSA's"**) is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of a MaxAttention Services engagement. PSLAs are in addition to the Service Level Agreements provided under an Enterprise Support Schedule to a License Agreement of as a component of MaxAttention Services engagement./
Perjanjian Tingkat Layanan SAP Premium (**"PSLA"** atau **"PLSA"**) tersedia sebagai komponen dari pengikatan Layanan SAP MaxAttention kepada pelanggan yang berlangganan Skedul Dukungan Enterprise SAP untuk Perjanjian Lisensi atau sebagai komponen pengikatan Layanan MaxAttention. PSLA merupakan tambahan dari Perjanjian Tingkat Layanan yang diberikan berdasarkan Skedul Dukungan Enterprise untuk Perjanjian Lisensi sebagai komponen pengikatan Layanan MaxAttention.

2.7.2. The following PSLA commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 2, 3 or 4 (as defined in SAP Note 67739) and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Customer installation, SID, and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form. Such PSLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form./
Komitmen PSLA berikut akan berlaku untuk semua insiden Pelanggan yang diterima oleh SAP sebagai Prioritas 2, 3, atau 4 (sebagaimana yang ditentukan dalam SAP Note 67739) dan yang memenuhi prasyarat yang ditentukan dalam dokumen ini, untuk instalasi Pelanggan, SID, dan kombinasi nomor sistem yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan. PSLA tersebut akan dimulai pada Triwulan Kalender penuh pertama setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.7.2.1. PSLA for Initial Response Times:/
PSLA untuk Waktu Respons Awal:

a) Priority 2 Incidents ("High"): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 2 hours of SAP's receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected, and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks./
Insiden Prioritas 2 ("Tinggi"): SAP akan merespons insiden Prioritas 2 dalam waktu 2 jam sejak SAP menerima (24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu) insiden Prioritas 2 tersebut. Suatu insiden ditetapkan sebagai Prioritas 2 jika transaksi bisnis normal benar-benar terdampak dan tugas-tugas penting tidak dapat dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fungsi-fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan yang diperlukan untuk melakukan transaksi dan/atau tugas tersebut.

b) Priority 3 Incidents ("Medium"): SAP shall respond to Priority 3 incidents within 4 hours of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 3 incidents. An incident is assigned Priority 3 if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions./
Insiden Prioritas 3 ("Sedang"): SAP akan merespons insiden Prioritas 3 dalam waktu 4 jam sejak SAP menerima insiden Prioritas 3 tersebut selama Jam Kerja Lokal. Suatu insiden ditetapkan sebagai Prioritas 3 jika transaksi bisnis normal terdampak. Masalah ini disebabkan oleh fungsi-fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan yang diperlukan untuk melakukan transaksi tersebut.

c) Priority 4 Incidents ("Low"): SAP shall respond to Priority 4 incidents within 8 hours of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 4 incidents. An incident is assigned Priority 4 if the problem has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are not required daily or are rarely used./
Insiden Prioritas 4 ("Rendah"): SAP akan merespons insiden Prioritas 4 dalam waktu 8 jam sejak SAP menerima insiden Prioritas 4 tersebut selama Jam Kerja Lokal. Suatu insiden ditetapkan sebagai Prioritas 4 jika masalah tersebut menyebabkan sedikit atau tidak ada dampak terhadap transaksi bisnis normal. Masalah disebabkan oleh fungsi yang tidak tepat atau tidak dapat dioperasikan yang tidak diperlukan setiap hari atau yang jarang digunakan.

2.7.2.2. PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents/
PSLA untuk Waktu Respons Tindakan Perbaikan untuk Insiden Prioritas 2

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (**"Corrective Action"**) for Priority 2 incidents within 3 business days of SAP's receipt during Local Office Time of such Priority 2 incident (**"PSLA for Corrective Action for Priority 2"**)./
SAP akan memberikan solusi, solusi sementara atau rencana tindakan untuk penyelesaian (**"Tindakan Perbaikan"**) insiden Prioritas 2 dalam 3 hari kerja sejak SAP menerima Insiden Prioritas 2 tersebut selama Jam Kerja Lokal (**"PSLA untuk Tindakan Perbaikan untuk Prioritas 2"**).

2.7.2.3. If an action plan is submitted as a Corrective Action, such action plan will include:/
Jika suatu rencana tindakan dikirimkan sebagai Tindakan Perbaikan, rencana tindakan tersebut akan mencakup:

a) status of the resolution process;/
status proses resolusi;

b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;/
rencana langkah-langkah selanjutnya, termasuk identifikasi atas sumber-sumber daya SAP yang bertanggung jawab;

c) required Customer actions to support the resolution process;/
tindakan Pelanggan yang diperlukan untuk mendukung proses resolusi;

d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and/
apabila memungkinkan, rencana tanggal untuk tindakan SAP; dan

e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update./
tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya dari SAP. Pembaruan status berikutnya mencakup rangkuman tindakan yang telah diambil sejauh ini; rencana langkah-langkah selanjutnya; serta tanggal dan waktu untuk pembaruan status berikutnya.

2.7.2.4. The PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents 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:/
PSLA untuk Waktu Respons Tindakan Perbaikan untuk Insiden Prioritas 2 hanya mengacu pada bagian dari waktu pemrosesan ketika insiden sedang diproses di SAP (**"Waktu Pemrosesan"**). Waktu Pemrosesan tidak mencakup waktu saat insiden masih dalam status "Tindakan Pelanggan" atau "Solusi yang Diusulkan SAP", di mana:

a) the status **"Customer Action"** means the incident was handed over to Customer; and/
status **"Tindakan Pelanggan"** berarti bahwa insiden telah diserahkan kepada Pelanggan; dan

b) the status **"SAP Proposed Solution"** means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein./
status **"Solusi yang Diusulkan SAP"** berarti bahwa SAP telah menyediakan Tindakan Perbaikan sebagaimana dijelaskan dalam dokumen ini.

2.7.2.5. The PSLAs for Corrective Action for Priority 2 incidents will be deemed met if within 3 business days of processing time for Priority 2 incidents: SAP proposes a solution, a workaround, or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident./
PSLA untuk Tindakan Perbaikan untuk insiden Prioritas 2 akan dianggap terpenuhi jika dalam waktu 3 hari kerja waktu pemrosesan untuk insiden Prioritas 2: SAP mengusulkan suatu solusi, solusi sementara, atau rencana tindakan; atau jika Pelanggan menyetujui untuk menurunkan tingkat prioritas insiden tersebut.

2.7.3. Prerequisites/
Prasyarat

2.7.3.1. The PSLAs will only apply when the following prerequisites are met for incidents:/
PSLA ini hanya akan berlaku jika Insiden telah memenuhi prasyarat berikut:

a) in all cases, except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 above, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment";/
dalam semua kasus, kecuali Root Cause Analysis for Custom Code dalam Pasal 2.6 di atas, insiden terkait dengan rilis Perangkat Lunak SAP yang diklasifikasikan oleh SAP dengan status pengiriman "pengiriman yang tidak dibatasi";

b) incidents are submitted by Customer in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; and/
insiden dikirimkan oleh Pelanggan dalam bahasa Inggris melalui SAP Solution Manager Enterprise Edition sesuai dengan prosedur log-in pemrosesan insiden SAP yang berlaku pada saat itu yang berisi rincian yang relevan yang diperlukan (sebagaimana ditetapkan dalam SAP Note 16018 atau SAP Note berikutnya yang menggantikan SAP Note 16018) agar SAP dapat mengambil tindakan atas insiden yang dilaporkan; dan

c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance./
insiden terkait dengan rilis produk Perangkat Lunak SAP yang termasuk dalam Pemeliharaan Mainstream atau Pemeliharaan yang Diperpanjang.

2.7.3.2. For Priority 2 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Customer:/
Untuk insiden Prioritas 2, prasyarat berikut harus dipenuhi oleh Pelanggan:

a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;/
masalah dan dampak bisnisnya dijelaskan secara rinci yang memadai bagi SAP untuk dapat memeriksa masalah tersebut;

b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 7 days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 2 incident consistent with Customer's obligations hereunder; and/
Pelanggan siap untuk berkomunikasi dengan SAP, 24 jam sehari, 7 hari seminggu, serta menyediakan

narahubung yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan terlatih serta memiliki pengetahuan memadai untuk membantu dalam resolusi insiden Prioritas 2 sesuai kewajiban Pelanggan yang disebutkan di sini; dan

c) Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP./
Pelanggan menyediakan seorang narahubung untuk membuka koneksi jarak jauh ke sistem dan menyediakan data log-on yang diperlukan bagi SAP.

2.7.4. Exclusions./
Pengecualian.

The following types of incidents are excluded from the PSLAs:/
Tipe-tipe insiden berikut tidak termasuk dalam PSLA:

a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP or an SAP Affiliate) except for custom code built with the SAP development workbench;/
insiden terkait dengan rilis, versi dan/atau fungsi Perangkat Lunak SAP yang dikembangkan secara khusus untuk Pelanggan (termasuk tetapi tidak terbatas pada perangkat lunak yang dikembangkan oleh SAP atau Afiliasi SAP), kecuali untuk kode kustom yang dikembangkan dengan landasan kerja pengembangan SAP;

b) 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 SAP Affiliate;/
insiden terkait versi negara yang direalisasikan sebagai add-on, perbaikan, atau modifikasi dari mitra, secara tegas dikecualikan, bahkan walaupun versi negara ini dibuat oleh SAP atau Afiliasi SAP;

c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request; and/
insiden yang akar masalahnya bukanlah gangguan fungsi tetapi karena ada fungsi yang hilang ("permintaan pengembangan"), atau insiden tersebut dikategorikan sebagai permintaan konsultasi; dan

d) all incidents regarding third-party products made available by SAP./
semua insiden terkait produk pihak ketiga yang disediakan oleh SAP.

2.7.5. Service Level Credit/
Kredit Tingkat Layanan

2.7.5.1. SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in 95% of the aggregate cases for all PSLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all PSLAs) pursuant to the PSLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs stated above if SAP has not exceeded the stated PSLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter./
SAP dianggap harus memenuhi kewajibannya berdasarkan PSLA seperti dinyatakan di atas dengan bereaksi dalam jangka waktu yang diperbolehkan sebesar 95% dari keseluruhan kasus untuk semua PSLA dalam suatu Triwulan Kalender. Jika Pelanggan menyerahkan kurang dari 20 insiden (secara keseluruhan untuk semua PSLA) berdasarkan PSLA yang dinyatakan di atas dalam setiap Triwulan Kalender selama Jangka Waktu Layanan MaxAttention, SAP akan dianggap memenuhi kewajibannya berdasarkan PSLA yang dinyatakan di atas jika SAP tidak melampaui kerangka waktu PSLA yang dinyatakan dalam lebih dari sebuah insiden selama Triwulan Kalender terkait.

2.7.5.2. Subject to Section 2.7.5.1 above, if timeframes for the PSLA’s are not met (each a **“PSLA Failure”**), the following rules and procedures will apply:/
Dengan tunduk pada Pasal 2.7.5.1 di atas, jika kerangka waktu untuk PSLA tidak terpenuhi (masing-masing disebut **“Kegagalan SLA”**), aturan dan prosedur berikut akan berlaku:

a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged PSLA Failure;/
Pelanggan harus menginformasikan SAP secara tertulis tentang setiap dugaan Kegagalan PSLA;

b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;/
SAP akan menginvestigasi setiap klaim tersebut dan memberikan laporan tertulis yang membuktikan atau tidak membuktikan keakuratan klaim Pelanggan;

c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the PSLAs;/
Pelanggan harus memberikan bantuan yang wajar kepada SAP dalam upayanya untuk memperbaiki masalah atau proses yang menghambat kemampuan SAP untuk mencapai PSLA;

d) subject to this Section 2.7.5, if based on the report, a PSLA Failure is proved, SAP shall apply a Premium Service Level Credit (**"PSLC"**) to Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each PSLA Failure reported and proved, subject to a maximum PSLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;/
sesuai dengan Pasal 2.7.5 ini, jika berdasarkan laporan, Kegagalan PSLA terbukti, SAP akan menerapkan Kredit Tingkat Layanan Premium (**"PSLC"**) pada tagihan Imbalan Layanan MaxAttention berikutnya milik Pelanggan yang setara dengan 0,25% dari Imbalan Layanan MaxAttention Pelanggan untuk Triwulan Kalender yang berlaku untuk setiap Kegagalan PSLA yang dilaporkan dan terbukti, dengan tunduk pada batas PSLC maksimum per Triwulan Kalender sebesar 5% dari Imbalan Layanan MaxAttention Pelanggan untuk Triwulan Kalender tersebut;

e) Customer shall notify SAP of any PSLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which a PSLA Failure occurs;/
Pelanggan bertanggung jawab untuk memberi tahu SAP mengenai setiap PSLC dalam waktu 1 bulan setelah akhir Triwulan Kalender di mana Kegagalan PSLA terjadi;

f) No PSLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for PSLC(s) is received by SAP in writing; and/
Tidak ada PSLC(-PSLC) yang akan diterapkan kecuali jika pemberitahuan tentang klaim yang memiliki bukti jelas dari Pelanggan terhadap PSLC(-PSLC) diterima oleh SAP dalam bentuk tertulis; dan

g) The PSLC stated in this Section 2.7.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual PSLA Failure./
PSLC yang dinyatakan dalam Pasal 2.7.5.2 ini merupakan upaya hukum eksklusif dan satu-satunya dari Pelanggan yang terkait dengan setiap Kegagalan PSLA yang diduga atau yang sebenarnya.

2.8. SAP Accelerated Incident Management ("AIM") Services/
Layanan SAP Accelerated Incident Management ("AIM")

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 Customer 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 6 weeks after execution of the Order Form./
SAP akan memberikan akses pada narahubung 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 Pelanggan dalam mengoptimalkan pemrosesan insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2 sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian SAP Support yang berlaku. Penugasan SAP Incident Manager akan berlangsung selama 6 minggu setelah Formulir Pemesanan ditandatangani.

2.8.2. The SAP Incident Manager provides:/
SAP Incident Manager menyediakan:

a) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents;/
aktivitas insiden dan pemantauan status untuk insiden Prioritas 1 dan Prioritas 2;

b) trend reporting of Customer's incident situation on all incident priorities of selected systems;/
pelaporan tren situasi insiden Pelanggan pada semua prioritas insiden dari sistem yang dipilih;

c) incident management process empowerment session(s); and/
sesi(-sesi) pemberdayaan proses manajemen insiden; dan

d) periodic remote meetings with Customer to review the status of Customer incidents./
rapat jarak jauh berkala dengan Pelanggan untuk meninjau status insiden Pelanggan.

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 Customer designated management contact (**"Customer Contact"**) with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately 1 hour following Customer's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Customer's Contact and will remain engaged until the earliest of the following:/
Selain itu, SAP akan menyediakan manajer situasi kritis dalam organisasi dukungan SAP untuk melakukan koordinasi dari jarak jauh dan/atau membantu narahubung manajemen yang ditunjuk Pelanggan (**"Narahubung Pelanggan"**) dengan insiden Prioritas 1. Penugasan manajer situasi kritis akan dilakukan sekitar 1 jam setelah permintaan Pelanggan dicatat dalam insiden Prioritas 1. Manajer situasi kritis yang ditugaskan akan tersedia untuk Kontak Pelanggan dan akan tetap terlibat hingga yang paling awal dari yang berikut:

a) resolution or workaround of the Priority 1 incident;/
penyelesaian atau solusi sementara insiden Prioritas 1;

b) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or/
pengurangan tingkat prioritas insiden ke tingkat prioritas selain Prioritas 1; atau

c) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual./
perjanjian para pihak untuk melepaskan individu SAP yang ditugaskan.

2.8.4. AIM Services will only apply to incidents related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance./
Layanan AIM hanya akan berlaku untuk insiden terkait dengan rilis produk Perangkat Lunak SAP yang termasuk dalam Pemeliharaan Mainstream atau Pemeliharaan yang Diperpanjang.

2.8.5. AIM Services will be provided solely for the select Customer installation, SID, and system number combinations specified in the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form./
Layanan AIM akan diberikan hanya untuk instalasi Pelanggan terpilih, SID, dan kombinasi nomor sistem yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan.

2.8.6. Customer may designate up to 3 qualified English-speaking contacts (**"Customer AIM Contact(s)"**) and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Customer AIM Contact can be contacted. AIM Services will be delivered exclusively to the assigned Customer AIM Contact(s)./
Pelanggan dapat menentukan hingga 3 narahubung berbahasa Inggris yang berkualifikasi (**"Narahubung(-Narahubung) AIM Pelanggan"**) dan akan menyediakan rincian kontak (khususnya alamat email dan nomor telepon) dengan cara di mana Kontak AIM Pelanggan dapat dihubungi. Layanan AIM akan diberikan secara eksklusif kepada Narahubung(-Narahubung) AIM Pelanggan yang ditunjuk.

2.8.7. As preparation for delivery of AIM Services, Customer's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform 1 initial remote set-up meeting./
Sebagai persiapan untuk penyampaian Layanan AIM, Narahubung AIM Pelanggan dan SAP Incident Manager yang ditugaskan akan bersama-sama melaksanakan 1 pertemuan jarak jauh awal.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT/ MANAJEMEN KETERLIBATAN

3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned LTQM. Customer's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary

decisions for Customer or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. MaxAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Customer's Engagement Manager./
Masing-masing pihak akan menunjuk seorang Manajer Pengikatan. Manajer Pengikatan SAP akan jadi LTQM yang ditunjuk. Manajer Pengikatan Pelanggan harus mampu berbahasa Inggris dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan yang diperlukan atas nama Pelanggan atau memastikan keputusan tersebut diperoleh tanpa penundaan yang tidak semestinya. Manajer Pengikatan tersebut akan bekerja sama erat satu sama lain untuk mengelola ketentuan Perjanjian. Layanan MaxAttention yang dijalankan oleh sumber daya SAP yang ditentukan akan dikoordinasikan dengan Manajer Pengikatan Pelanggan.

3.2. In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention 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 MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:/
Selain itu, para pihak akan melaksanakan rapat eksekutif reguler selama jangka waktu Layanan MaxAttention (**"Rapat Eksekutif"**). Rapat Eksekutif tersebut akan berlangsung sekurangnya 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 MaxAttention berdasarkan status Layanan MaxAttention yang berlaku pada saat itu. Setiap rapat akan mencakup laporan status tentang kemajuan dalam area fokus utama, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, berikut:

a) An evaluation of progress under the MaxAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI's and the MaxAttention Services engagement plan;/
Evaluasi kemajuan berdasarkan program Layanan MaxAttention yang dibandingkan dengan area fokus utama, KPI, dan rencana pengikatan Layanan MaxAttention;

b) Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Customer's SAP Software solution including risk mitigation recommendations;/
Identifikasi risiko dan/atau penundaan yang dapat membahayakan kinerja solusi Perangkat Lunak SAP Pelanggan, termasuk rekomendasi penanggulangan risiko;

c) Implementation of recommendations;/
Implementasi rekomendasi;

d) Discussion of open issues and any change requests from either party; and/
Pembahasan masalah terbuka dan setiap permohonan perubahan dari masing-masing pihak; dan

e) Relevant details regarding project organization and planning./
Perincian terkait tentang pengaturan dan perencanaan proyek.

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Customer's Engagement Manager for verification. If Customer's Engagement Manager does not contest the report in writing within 30 working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Customer. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance./
Laporan rapat harus disiapkan oleh Manajer Pengikatan SAP dan diserahkan kepada Manajer Pengikatan Pelanggan untuk diverifikasi. Jika Manajer Pengikatan Pelanggan tidak membantah laporan secara tertulis dalam jangka waktu 30 hari kerja setelah menerima laporan tersebut dengan memberikan permohonan perubahan laporan khusus, laporan akan dianggap dikonfirmasi oleh Pelanggan. Para pihak akan bekerja sama dengan iktikad baik untuk menyelesaikan setiap permohonan perubahan laporan dan menerbitkan versi akhir untuk mendapatkan persetujuan dan penerimaan.

3.3. SAP Cloud Governance

If Customer has subscribed to SAP Advanced Success Plan and/or SAP Max Success Plan, the Success Expert(s) will be included into the MaxAttention 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 MaxAttention Services and for so long as Customer continues to subscribe to SAP Advanced Success Plan and/or SAP Max Success Plan./
Jika Pelanggan telah berlangganan SAP Advanced Success Plan dan/atau SAP Max Success Plan, Success Expert akan disertakan ke dalam tata kelola manajemen pengikatan Layanan MaxAttention [yaitu, berpartisipasi dalam Rapat Eksekutif, mengoordinasikan aktivitas dengan Manajer Pengikatan yang ditentukan] yang dijelaskan dalam Pasal 3 ini selama jangka waktu Layanan MaxAttention dan selama Pelanggan terus berlangganan SAP Advanced Success Plan dan/atau SAP Max Success Plan.

3.4. The cooperation of any Customer's third-party consulting partner(s) (**"Customer Partner"**) is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Customer shall ensure that such Customer Partner will comply with Customer's responsibilities, this MSD and any SAP MaxAttention for on-premises solutions 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 MSD and any SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document to an Order Form./
Kerja sama dari setiap mitra(-mitra) konsultasi pihak ketiga dari Pelanggan (**"Mitra Pelanggan"**) sangat penting bagi keberhasilan penyampaian Layanan MaxAttention individu. Pelanggan akan menjamin bahwa Mitra Pelanggan tersebut akan mematuhi tanggung jawab Pelanggan, MSD ini, dan setiap Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan dan akan bekerja sama dengan SAP sebagaimana diminta secara wajar oleh SAP agar SAP memenuhi kewajibannya berdasarkan MSD ini dan setiap Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions untuk Formulir Pemesanan.

4. CUSTOMER REQUIREMENTS/ PERSYARATAN PELANGGAN

To receive MaxAttention Services under an Order Form, Customer must:/
Untuk menerima Layanan MaxAttention berdasarkan Formulir Pemesanan, Pelanggan wajib:

a) continue to pay all support fees (i.e., Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement for SAP Software;/
terus membayar semua imbalan dukungan (yaitu, Imbalan Enterprise Support, atau Imbalan Product Support for Large Enterprises) berdasarkan Perjanjian Lisensi untuk Perangkat Lunak SAP;

b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement for SAP Software, GTC, the Order Form, and the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document; and/
memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Lisensi untuk Perangkat Lunak SAP, GTC, Formulir Pemesanan, dan Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions; dan

c) provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule./
memberikan akses konektivitas dan data dari jarak jauh sesuai dengan Skedul Dukungan.

5. GENERAL PROVISIONS/ KETENTUAN UMUM

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

5.2. To ensure efficient communication, the language for the delivery of MaxAttention Services will be English. Relevant information related to the individual MaxAttention Services will be provided to the SAP resources in English./
Untuk memastikan komunikasi yang efisien, bahasa untuk pemberian Layanan MaxAttention akan disampaikan dalam bahasa Inggris. Informasi-informasi relevan yang berhubungan dengan Layanan MaxAttention individu akan disediakan dalam bahasa Inggris bagi sumber daya SAP.

5.3. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office./
Sumber daya SAP yang ditentukan (termasuk Sumber Daya Embedded yang ditugaskan) kadang-kadang dapat melaksanakan aktivitas Layanan MaxAttention berdasarkan dokumen ini dari kantor SAP.

5.4. The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to MaxAttention Services in the territory as defined in the applicable SAP License Agreement for SAP Software. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the SAP MaxAttention for on-premises solutions Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this 90 day period. If Customer does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Customer./
Cakupan Layanan MaxAttention yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP sewaktu-waktu setelah menyampaikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu 90 hari sebelumnya untuk menggambarkan pengembangan Perangkat Lunak SAP secara berkelanjutan dan kemajuan teknis, dan dengan ketentuan bahwa perubahan cakupan Layanan MaxAttention tersebut berlaku untuk cara berlangganan pelanggan SAP yang ditempatkan serupa untuk pelanggan SAP yang berlangganan Layanan MaxAttention dalam wilayah sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian Lisensi SAP yang berlaku untuk Perangkat Lunak SAP. Jika SAP menggunakan haknya untuk mengubah cakupan sesuai dengan Pasal 5.4 ini dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Pelanggan, Pelanggan berhak untuk mengakhiri Dokumen Cakupan SAP MaxAttention for on-premises solutions ini untuk Formulir(-Formulir) Pemesanan yang terdampak oleh perubahan(-perubahan) cakupan tersebut, yang berlaku efektif pada saat berakhirnya periode 90 hari tersebut. Jika Pelanggan tidak mengakhiri dalam periode tersebut, perubahan tersebut dianggap telah diterima oleh Pelanggan.

5.5. MaxAttention Services will terminate effective the same date as:/
Layanan MaxAttention akan berakhir efektif pada tanggal yang sama dengan:

a) any termination of the Support Schedule under the License Agreement for SAP Software; or/
setiap pengakhiran Skedul Dukungan berdasarkan Perjanjian Lisensi untuk Perangkat Lunak SAP; atau

b) any Customer change in its SAP support (i.e., SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support./
setiap perubahan oleh Pelanggan terhadap langganan dukungan SAP-nya (yaitu SAP Enterprise Support atau SAP Product Support for Large Enterprises) menjadi SAP Standard Support.