SAP Value Assurance for on-premises solutions Service Description ("VASD")/
Deskripsi Layanan SAP Value Assurance for on-premises solutions ("VASD")

SAP Value Assurance for on-premises solutions is in addition to the services delivered under a Support Schedule and may provide professional expertise, onsite and/or remotely, to assist Customer in its SAP Software implementation project using SAP's implementation guidelines. SAP delivers only the SAP Value Assurance for on-premises solutions services specified in an SAP Value Assurance Support for on-premises solutions Scope Document to an Order Form referencing this Service Description./
SAP Value Assurance for on-premises solutions merupakan tambahan dari layanan yang diberikan berdasarkan Skedul Dukungan dan dapat menyediakan keahlian profesional, di tempat dan/atau dari jarak jauh, untuk membantu Pelanggan dalam proyek implementasi Perangkat Lunak SAP-nya menggunakan panduan implementasi SAP. SAP hanya memberikan layanan SAP Value Assurance for on-premises solutions yang dijelaskan dalam Dokumen Cakupan SAP Value Assurance Support for on-premises solutions yang dilampirkan pada Formulir Pemesanan yang mengacu ke Deskripsi Layanan ini.

The capitalized terms referred and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement./
stilah-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. **"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.

1.2. **"Support Schedule"** means the schedule to the License Agreement for SAP support (e.g.; 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./
"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.

2. SAP VALUE ASSURANCE SERVICES

SAP Value Assurance for on-premises solutions (**"VA Services"**) currently include the following components:/
SAP Value Assurance for on-premises solutions (**"VA Services"**) saat ini termasuk komponen berikut:

2.1. SAP Embedded Services/
Layanan SAP Embedded

2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Services as a team of SAP support resources (**"Embedded Resources"**) identified in a VA Services Scope Document to an Order Form performing one or any combination of the activities described below as agreed by the parties. The TQM will be available during Normal Business Hours at the Service Delivery location for the quota of days all specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (**"TQM Quota"**). The assignment of the TQM will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The TQM Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources./
SAP memberikan Layanan SAP Embedded sebagai tim sumber daya dukungan SAP (**"Sumber Daya Embedded**") yang diidentifikasi dalam Dokumen Cakupan Layanan VA untuk Formulir Pemesanan yang melakukan satu atau kombinasi apa pun dari aktivitas yang dijelaskan di bawah ini sebagaimana disepakati bersama oleh para pihak. TQM tersebut tersedia selama Jam Kerja Normal di lokasi Pemberian Layanan yang ditentukan dalam Dokumen Cakupan Layanan VA untuk Formulir Pemesanan selama Jangka Waktu Layanan VA (**"Kuota TQM"**). Penugasan TQM akan terjadi dalam waktu 6 minggu setelah pelaksanaan Formulir Pemesanan. Kuota TQM tidak termasuk cuti liburan oleh Sumber Daya Embedded yang ditugaskan.

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

a) Develop and maintain a Customer-specific VA Services engagement plan that is mutually agreeable to the parties/
Mengembangkan dan memelihara rencana pengikatan Layanan VA khusus Pelanggan yang dapat disepakati bersama oleh para pihak.

b) Facilitate the execution (i.e. delivery process) of the VA Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing process at the project level/
Memfasilitasi pelaksanaan (yaitu proses penyampaian) dari rencana pengikatan Layanan VA termasuk koordinasi pemberian layanan individu dan proses staf sumber daya SAP di tingkat proyek

c) 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

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

2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager./
Semua Layanan SAP Embedded akan dikoordinasikan bersama Manajer Pengikatan Pelanggan.

2.2. SAP Expert Services./
Layanan SAP Expert.

2.2.1. SAP may provide (**"SAP Expert Services"**) as may be determined by SAP and Customer in the agreed to VA Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days specified in the VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (**"Expert Services Quota"**)./
SAP dapat menyediakan (**"Layanan SAP Expert"**) sebagaimana dapat ditentukan oleh SAP dan Pelanggan dalam rencana pengikatan Layanan VA yang disetujui, untuk kuota hari Layanan SAP Expert yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan VA untuk Formulir Pemesanan selama Jangka Waktu Layanan VA (**"Kuota Layanan Expert"**).

2.2.2. Customer may allocate available Expert Services Quota days solely for the SAP Expert Services categories specified in the preceding paragraph. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at www.sap.com/value-assurance-support-services./
Pelanggan dapat mengalokasikan hari Kuota Layanan Expert yang tersedia hanya untuk kategori Layanan SAP Expert yang ditentukan dalam paragraf sebelumnya. Daftar Layanan SAP Expert dari SAP saat ini tersedia diwww.sap.com/value-assurance-support-services.

2.2.3. To schedule SAP Expert Services, Customer will contact the assigned TQM or designated SAP 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 TQM yang ditunjuk atau sumber daya SAP 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 agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service and the required involvement of Customer's project team members./
Pelanggan wajib membentuk tim proyek dan memastikan ketersediaan personel kontak yang relevan selama pelaksanaan masing-masing penyampaian Layanan SAP Expert individu. 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 menyetujui agenda yang lebih formal untuk Layanan SAP Expert dan keterlibatan yang diperlukan dari anggota tim proyek Pelanggan.

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 10 person-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; minor configuration changes of Customer's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include:/
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 10 hari kerja). Tugas-tugas ini menargetkan masalah-masalah teknik yang kompleks atau tidak biasa yang terutama melampaui pengalaman staf Pelanggan seperti: Modifikasi minor atas 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:

a) reaction on Customer incidents, as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or/
reaksi pada insiden Pelanggan karena ini tercakup dalam Skedul Dukungan untuk Perjanjian Lisensi; atau

b) non-standard software received from SAP's Custom Development organization./
perangkat lunak nonstandar yang diterima dari organisasi Pengembangan Kustom SAP.

2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term ("EoD Quota")./
Layanan EoD akan diberikan selama Jam Kerja Normal untuk kuota hari EoD yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan VA untuk Formulir Pemesanan ("Kuota EoD").

2.3.3. SAP will 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 hereunder and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP will 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 complete such EoD Task, SAP will 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 menurut dokumen ini 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 VA Services Term specified in the VA Services 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 SAP On-Call Duty per Periode selama Jangka Waktu Layanan VA yang ditetapkan dalam Dokumen Cakupan Layanan VA 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 will make a request in writing to the TQM. 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 TQM. Pembuatan jadwal Layanan SAP On-Call Duty harus diberitahukan 5 minggu sebelumnya.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT/ MANAJEMEN KETERLIBATAN

3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned TQM or designated SAP resource. 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 this VASD and any VA Services Scope Document to an Order Form. All VA 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 adalah TQM yang ditugaskan atau Sumber Daya SAP yang ditetapkan. 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 secara erat satu sama lain untuk mengurus syarat-syarat VASD ini dan setiap Dokumen Cakupan Layanan VA untuk Formulir Pemesanan. Semua Layanan VA yang dilakukan oleh sumber daya SAP yang ditugaskan akan dikoordinasikan dengan Manajer Pengikatan Pelanggan.

3.2. The parties hereto agree that the cooperation of Customer's third-party consulting partner(s) (**"Customer Partner"**) is critical to the success of individual VA Services engagements. Customer shall ensure that any such Customer Partner(s) will comply with Customer's responsibilities hereunder and shall cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations hereunder./
Para pihak dalam dokumen ini setuju bahwa kerja sama dari mitra(-mitra) konsultasi pihak ketiga Pelanggan (**"Mitra Pelanggan"**) sangat penting bagi keberhasilan pengikatan Layanan VA individu. Pelanggan harus memastikan bahwa Mitra(-Mitra) Pelanggan tersebut akan mematuhi kewajiban Pelanggan yang tertuang dalam dokumen ini dan harus bekerja sama dengan SAP sebagaimana diminta secara wajar oleh SAP agar SAP dapat memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian ini.

4. CUSTOMER REQUIREMENTS/ PERSYARATAN PELANGGAN

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

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

b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the VA Services Scope Document; and/
memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian Lisensi, GTC, Formulir Pemesanan, dan Dokumen Cakupan Layanan VA; 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. Consultants will not provide VA Services hereunder outside Normal Business Hours, on weekends, public holidays, or night shifts unless mutually agreed to in writing by the parties in advance./
Konsultan tidak akan memberikan Layanan VA di bawah ini di luar Jam Kerja Normal, pada akhir pekan, hari libur nasional, atau shift malam kecuali disepakati bersama secara tertulis oleh para pihak sebelumnya.

5.2. 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 ditugaskan akan berhak atas cuti tahunan normalnya seperti dikemukakan dalam kontrak hubungan kerjanya dengan SAP atau Afiliasi SAP lainnya.

5.3. To ensure efficient communication, the language for the delivery of VA Services will be English. Relevant information related to the individual VA Services will be provided to the SAP resources in English./
Untuk memastikan komunikasi yang efisien, bahasa untuk pemberian Layanan VA akan disampaikan dalam bahasa Inggris. Informasi yang relevan terkait dengan Layanan VA individu harus diberikan ke sumber daya SAP dalam bahasa Inggris.

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

5.5. The scope of VA 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 VA Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to VA Services in the territory as defined in the applicable License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.5, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate a VA Services Scope Document to an Order Form 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 VA yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP setiap saat dengan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya untuk mencerminkan pengembangan berkelanjutan Perangkat Lunak SAP dan kemajuan teknis dan dengan ketentuan bahwa perubahan dalam cakupan Layanan VA diterapkan pada pelanggan SAP yang berada di lokasi serupa yang berlangganan Layanan VA di wilayah sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian Lisensi yang berlaku. Jika SAP menggunakan haknya untuk mengubah cakupan sesuai dengan Pasal 5.5 ini dan perubahan tersebut tidak dapat diterima oleh Pelanggan, Pelanggan berhak untuk mengakhiri Dokumen Cakupan Layanan ActiveAttention 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 ini. Jika Pelanggan tidak mengakhiri dalam periode tersebut, perubahan tersebut dianggap telah diterima oleh Pelanggan.