LAMPIRAN DUKUNGAN STANDAR SAP (“Lampiran”)

Dalam setiap hal di mana ketentuan Lampiran ini bertentangan atau tidak sejalan dengan ketentuan Perjanjian, termasuk ketentuan-ketentuan tambahan, lampiran, formulir pemesanan atau dokumen lain yang terlampir atau dimasukkan dengan mengacu pada Perjanjian, ketentuan Lampiran inilah yang akan berlaku dan mengatur.

Lampiran ini mengatur ketentuan layanan dukungan dari SAP sebagaimana yang akan dijelaskan berikut ini ("Dukungan Standar SAP") untuk semua perangkat lunak yang dilisensikan oleh Penerima Lisensi berdasarkan Perjanjian (dalam perjanjian ini secara kolektif disebut sebagai "Solusi Dukungan Standar"), tidak termasuk perangkat lunak di mana perjanjian-perjanjian dukungan khusus berlaku secara eksklusif.

1. Definisi

1.1 “Sistem Produksi” dapat berarti sistem SAP langsung yang digunakan untuk menjalankan operasi usaha internal Penerima Lisensi dan di mana data Penerima Lisensi tersimpan.

1.2 “Sesi Pelayanan” dapat berarti urutan kegiatan dukungan dan tugas yang dilaksanakan dari jauh untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut melalui wawancara atau analisis dari suatu Sistem Produksi yang menghasilkan sebuah daftar rekomendasi. Sebuah Sesi Pelayanan dapat dijalankan secara manual, sebagai layanan mandiri atau otomatis penuh.

2. Ruang Lingkup Dukungan Standar SAP

Penerima Lisensi dapat meminta dan SAP harus menyediakan, hingga tingkat tersebut sebagaimana SAP menyediakan layanan tersebut tersedia secara umum di Negara, layanan SAP Dukungan Standar. Dukungan Standar SAP kini mencakup:

Perbaikan dan Inovasi Berkesinambungan

- Peluncuran perangkat lunak baru dari Solusi Dukungan Standar, demikian juga peralatan dan prosedur yang dibutuhkan untuk melakukan peningkatan status (upgrade).
- Paket pendukung - paket perbaikan untuk mengurangi upaya pelaksanaan perbaikan-perbaikan tunggal. Paket pendukung juga dapat mencakup perbaikan-perbaikan yang bertujuan untuk menyesuaikan fungsi-fungsi yang telah ada terhadap persyaratan-persyaratan hukum dan aturan yang telah diubah.
- Untuk merilis aplikasi inti SAP Business Suite 7 (dimulai dengan SAP ERP 6.0 dan dengan merilis SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 dan SAP PLM 7.0 yang dikirimkan pada tahun 2008), SAP dapat memberikan peningkatan fungsionalitas dan/atau inovasi melalui paket perangkat tambahan atau dengan cara lain yang tersedia. Selama pemeliharaan mainstream untuk rilisan aplikasi inti SAP, praktik SAP saat ini adalah menyediakan satu enhancement package atau pembaruan lainnya per tahun kalender.
- Pembaharuan teknologi untuk mendukung sistem operasi dan basis data pihak ketiga.
- Kode sumber ABAP tersedia untuk aplikasi perangkat lunak SAP dan modul-modul fungsi yang baru dirilis dan didukung.
- Change management perangkat lunak, misalnya pengaturan konfigurasi atau peningkatan Solusi Dukungan Standar, didukung misalnya dengan konten dan materi informasi, peralatan untuk membuat salinan bagi klien atau badan hukum, dan alat untuk membandingkan kustomisasi.

Penanganan Pesan

- SAP Notes pada SAP Service Marketplace mendokumentasikan kegagalan perangkat lunak dan menyimpan informasi mengenai cara memperbaiki, menghindari dan melakukan bypass terhadap kesalahan. SAP Notes dapat menampung koreksi-koreksi coding (pengkodean) yang dapat dilaksanakan oleh Penerima Lisensi terhadap sistem SAP mereka. SAP Notes juga mendokumentasikan isu-isu terkait, pertanyaa-pertanyaan dari Penerima Lisensi, dan solusi yang direkomendasikan (misalnya kustomisasi pengaturan).
- SAP Note Assistant - sebuah peralatan yang berguna untuk memasang koreksi dan perbaikan tertentu pada komponen-komponen SAP.
- Penanganan pesan secara global oleh SAP untuk masalah-masalah yang terkait dengan Solusi Dukungan Standar. Ketika Penerima Lisensi melaporkan gangguan fungsi, SAP membantu Penerima Lisensi dengan menyediakan informasi mengenai cara memperbaiki, menghindari atau melakukan bypass pada kesalahan. Channel utama untuk mendapatkan bantuan tersebut adalah melalui infrastruktur pendukung yang telah disediakan oleh SAP. Penerima Lisensi dapat mengirimkan pesan kesalahan kapan saja. Semua orang yang terlibat dalam proses penyelesaian masalah dapat mengakses status dari pesan tersebut kapan saja. Dalam kasus-kasus luar biasa, Penerima Lisensi juga dapat menghubungi SAP melalui telepon. Untuk kontak telepon semacam itu (dan jenis lainnya yang tersedia) SAP mengharuskan Penerima Lisensi menyediakan akses jarak jauh sebagaimana dijelaskan dalam Bab 3.2(iii). SAP akan mulai menangani pesan kesalahan yang bersifat prioritas tinggi (untuk definisi prioritas, lihat SAP Note 67739) selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu jika kondisi berikut dapat dipenuhi: (i) kesalahan harus dilaporkan dalam bahasa Inggris dan (ii) Penerima Lisensi harus memiliki pegawai berbahasa Inggris yang sesuai sehingga Penerima Lisensi dan SAP dapat berkomunikasi jika SAP menugaskan pesan masalah ke Pusat Bantuan SAP di luara negeri. Jika salah satu atau kedua kondisi ini tidak dipenuhi, SAP dapat tidak memulai penanganan pesan atau meneruskan penanganan pesan pada saat kondisi tersebut dipenuhi.
- Prosedur peningkatan Global 24x7.

Layanan Jarak Jauh

- Dukungan Standar SAP saat ini mencakup pilihan dari salah satu layanan jarak jauh berikut per pemasangan langsung per tahun kalender:

- Satu kali pemeriksaan GoingLive misalnya dalam hal Pelanggan memutuskan untuk menerapkan perangkat lunak SAP yang baru dan menggunakannya secara produktif;
- Satu kali One GoingLive Upgrade Check untuk peningkatan ke rilisan terbaru; atau
- Satu kali GoingLive OS/DB Migration Check. OS/DB Migration Check ini membantu Penerima Lisensi dalam mempersiapkan diri untuk migrasi sistem operasi atau basis data. Migrasi adalah tanggung jawab Penerima Lisensi.

- Dalam hal peringatan penting dilaporkan oleh SAP EarlyWatch® Alert, dapat dilakukan Pemeriksaan SAP EarlyWatch® sampai dengan dua (2) kali per tahun kalender untuk Sistem Produksi jika diperlukan.
- Suatu layanan dapat terdiri dari satu atau lebih Sesi Layanan.
- Untuk memenuhi tanggal penyampaian yang diminta untuk layanan jarak jauh, layanan jarak jauh harus dipesan setidaknya dua bulan sebelum tanggal penyampaian layanan jarak jauh yang diinginkan. Hak atas layanan jarak jauh hanya berlaku untuk pemasangan spesifik dan tidak dapat dialihkan ke pemasangan lain.
- Informasi lebih lanjut dan rinci mengenai layanan jarak jauh individual dapat ditemukan di SAP Service Marketplace pada http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager Edisi Enterprise dalam Dukungan Standar

- SAP Solution Manager Edisi Enterprise (dan segala penerus dari SAP Solution Manager Edisi Enterprise yang disediakan berdasarkan perjanjian ini) tunduk terhadap Perjanjian dan hanya untuk tujuan berikut berdasarkan Dukungan Standar SAP: (i) penyampaian Dukungan Standar SAP, termasuk penyampaian dan pemasangan, upgrade dan perawatan Solusi Dukungan Standar dan (ii) pengaktifan kembali dukungan berdasarkan permintaan dari Penerima Lisensi, termasuk namun tidak terbatas pada aplikasi break fixes (misalnya patch, catatan, dll.) dan analisis dasar penyebab untuk Solusi Dukungan Standar (iii) manajemenSolusi Dukungan Standar hanya menggunakan skenario tersebutyang merupakan bagian dari garis dasar fungsional sebagaimana dinyatakan dalam SAP Service Marketplace http://service.sap.com/solutionmanager
- SAP - atas kebijakannya sendiri - dapat memperbarui dari waktu ke waktu SAP Service Marketplace berdasarkan http://service.sap.com/solutionmanager, kasus yang digunakan untuk SAP Solution Manager Edisi Enterprise Dukungan Standar SAP.
- SAP Solution Manager Edisi Enterprise hanya dapat digunakan untuk Dukungan Standar SAP selama jangka waktu Lampiran ini dan oleh Pengguna yang Ditentukan yang dilisensikan olehPenerima Lisensi berdasarkan hak lisensi atas perangkat lunak dan secara eksklusif untuk tujuan terkait dukungan SAP Penerima Lisensi dalam mendukung operasional usaha internal Penerima Lisensi. Hak untuk menggunakan segala kemampuan SAP Solution Manager Edisi Enterprise berdasarkan Dukungan Standar SAP selain dari yang terdaftar di atas berdasarkan perjanjian tertulis terpisah dengan SAP, bahkan jika kemampuan tersebut dapat diakses melalui atau terkait dengan SAP Solution Manager Edisi Enterprise. SAP Solution Manager harus secara eksplisit digunakan untuk aplikasi pihak ketiga yang tidak berlisensi melalui SAP atau komponen lain atau aset TI yang dioperasikan berkaitan dengan perangkat lunak SAP.
- Pada saat Penerima Lisensi mengakhiri Dukungan Standar SAP dan menerima Dukungan SAP Enterprise sesuai dengan Bab 6, Penerima Lisensi menggunakan SAP Solution Manager Edisi Enterprise dengan diatur oleh syarat dan ketentuan Lampiran Dukungan SAP Enterprise.

Komponen, Metodologi, Konten dan Partisipasi Komunitas Lainnya

- Pemantauan komponen dan agen untuk sistem untuk memantau sumber daya yang tersedia dan mengumpulkan informasi status sistem Solusi Dukungan Standar (misalnya SAP EarlyWatch Alert).
- Integrasi administratif dari sistem yang didistribusikan melalui SAP Solution Manager Edisi Enterprise untuk tujuan SAP EarlyWatch Alert
- Peralatan konten dan tambahan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, yang mencakup juga metodologi pelaksanaan dan prosedur standar, serangkaian Bimbingan Pelaksanaan (IMG) dan Konfigurasi Usaha (BC).
- Akses kepada panduan-panduan melalui SAP Service Marketplace, yang mencakup juga proses-proses pelaksanaan dan pengoperasian dan konten yang dirancang untuk membantu mengurangi biaya dan resiko.
- Partisipasi dalam komunitas Pelanggan dan rekanan SAP (melalui SAP Service Marketplace), yang menyediakan informasi tentang praktik-praktik usaha terbaik, penawaran layanan, dll.

3. Tanggung jawab Penerima Lisensi.

3.1 Pengelolaan Program Dukungan Standar SAP

Untuk menerima Dukungan Standar SAP berdasarkan Perjanjian ini, Penerima Lisensi harus menunjuk kontak berbahasa Inggris yang memenuhi syarat dalam Center of Expertise Pelanggan SAP ("COE Pelanggan") ("Petugas Penghubung") dan akan memberikan rincian kontak (alamat surel tertentu dan nomor telepon) dengan cara di mana Petugas penghubung atau perwakilan resmi dari Petugas penghubung tersebut dapat dihubungi setiap saat. Petugas penghubung dari Penerima Lisensi adalah wakil resmi dari Penerima Lisensi yang memiliki wewenang untuk membuat keputusan yang dibutuhkan untuk Penerima Lisensi atau membuat keputusan tanpa jeda yang tidak perlu.

3.2 Persyaratan Lainnya

Penerima Lisensi juga harus memenuhi persyaratan berikut ini :

(i) Selalu membayar semua imbalan Dukungan Standar menurut Perjanjian dan Lampiran ini.

(ii) Selanjutnya, harus memenuhi kewajibannya menurut Perjanjian dan Lampiran ini.

(iii) Menyediakan dan memelihara akses jarak jauh melalui prosedur standar teknis sebagaimana didefinisikan oleh SAP dan memberikan SAP semua kewenangan yang diperlukan, khususnya untuk analisis jarak jauh mengenai masalah sebagai bagian dari penanganan pesan. Akses jarak jauh semacam itu harus diberikan tanpa membatasi kewarganegaraan pegawai SAP yang

memproses pesan-pesan dukungan atau negara tempat mereka berasal. Penerima Lisensi mengakui bahwa kegagalan memberikan akses tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan pesan dan penetapan koreksi, atau dapat menyebabkan SAP tidak mampu menyediakan bantuan secara efisien. Komponen-komponen perangkat lunak yang dibutuhkan juga harus dipasang untuk layanan dukungan. Untuk rincian lebih lanjut, lihat SAP Note 91488.
(iv) Membangun dan menjaga COE Pelanggan bersertifikat SAP agar memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam Bab 4.
(v) Telah memasang, mengkonfigurasi dan menggunakan secara produktif, sebuah sistem perangkat lunak SAP Solution Manager Edisi Enterprise, dengan tingkat patch terbaru untuk Dasar, dan paket SAP Solution Manager Edisi Enterprise terbaru.
(vi) Mengaktifkan SAP EarlyWatch Alert untuk Sistem Produksi dan mengirimkan data kepada sistem SAP Solution Manager Edisi Enterprise milik Penerima Lisensi yang produktif. Lihat SAP Note 1257308 untuk informasi mengenai pengaturan layanan ini.
(vii) Membangun sebuah hubungan antara instalasi SAP Solution Manager Edisi Enterprise milik Penerima Lisensi dan SAP dan hubungan antara Solusi Dukungan Standar dan instalasi SAP Solution Manager Edisi Enterprise milik Penerima Lisensi.
(viii) Penerima Lisensi harus menjaga lanskap solusi dan proses usaha inti dalam sistem SAP Solution Manager Edisi Enterprie milik Penerima Lisensi setidaknya untuk Sistem Produksi dan sistem yang terhubung ke Sistem Produksi. Penerima Lisensi harus mendokumentasikan semua pelaksanaan atau upgrade proyek dalam sistem SAP Solution Manager Edisi Enterprise.
(ix) Untuk secara penuh mengaktifkan SAP Solution Manager Edisi Enterprise, Penerima Lisensi harus terus mengikuti proses dokumentasi yang bisa dilakukan.
(x) Pemilik Lisensi setuju untuk mempertahankan pencatatan yang memadai dan terkini untuk setiap modifikasi dan, jika perlu, segera memberikan catatan tersebut kepada SAP.
(xi) Mengirimkan semua pesan kesalahan melalui infrastruktur pendukung SAP yang ada sebagaimana disediakan oleh SAP dari waktu ke waktu melalui pembaharuan, peningkatan dan penambahan.
(xii) Memberitahu SAP tanpa penundaan yang tidak semestinya perihal perubahan-perubahan terhadap instalasi Penerima Lisensi dan Pengguna yang Ditentukan dan semua informasi lainnya yang relevan dengan Solusi Dukungan Standar.

4. Center of Expertise Pelanggan

4.1 Peranan COE Pelanggan

COE Pelanggan ditunjuk oleh Penerima Lisensi sebagai titik sentral penghubung untuk interaksi dengan organisasi pendukung SAP. SAP merekomendasikan untuk memulai pelaksanaan COE Pelanggan sebagai proyek yang berjalan paralel dengan proyek-proyek pelaksanaan fungsional dan teknis.

4.2 Fungsi-fungsi Dasar dari COE Pelanggan

COE Pelanggan harus memenuhi fungsi dasar berikut:

- Support Desk: Set-up dan operasi dari sebuah support desk dengan sejumlah konsultan pendukung yang cukup untuk platform infrastruktur/aplikasi dan aplikasi yang terkait selama jam kerja lokal reguler (minimal 8 jam sehari, 5 hari (Senin sampai Jumat) dalam seminggu). Proses dan kemampuan dukungan Penerima Lisensi akan dievaluasi dalam kerangka audit sertifikasi.
- Administrasi Kontrak: Kontrak dan Pemrosesan lisensi dalam hubungannya dengan SAP (audit lisensi, penagihan pemeliharaan, pemrosesan order rilisan, master pengguna dan manajemen data instalasi).
- Koordinasi atas permintaan inovasi: Pengumpulan dan koordinasi permintaan pengembangan dari Penerima Lisensi dan/atau afiliasi yang diberikannya afiliasi tersebut berhak untuk menggunakan Solusi Dukungan Standar berdasarkan Perjanjian ini. Dalam peranan ini COE Pelanggan juga harus diberikan kuasa untuk bertindak selaku petugas interface bagi SAP untuk melakukan segala tindakan dan keputusan yang dibutuhkan untuk menghindari modifikasi yang tak perlu pada Solusi Dukungan Standar dan untuk memastikan bahwa modifikasi yang terencana selaras dengan perangkat lunak dan strategi rilisan SAP. COE Pelanggan juga harus melakukan koordinasi pada pemberitahuan modifikasi dan persyaratan pengungkapan.
- Manajemen informasi: Distribusi informasi (misalnya demosntrasi internal, informasi acara dan pemasaran) mengenai Solusi Dukungan Standar dan COE Pelanggan dalam organisasi Penerima Lisensi.
- Merencanakan Layanan Jarak Jauh: koordinasi penyampaian layanan jarak jauh dengan SAP

4.3 Sertifikasi COE Pelanggan

Jika Penerima Lisensi belum memiliki COE Pelanggan bersertifikat pada tanggal pelaksanaan, Penerima Lisensi harus membentuk COE Pelanggan bersertifikat yang kemudian terjadi sebagai berikut: (i) dalam waktu dua belas (12) bulan setelah Tanggal Pelaksanaan, atau (ii) dalam waktu enam (6) bulan setelah Penerima Lisensi mulai menggunakan setidaknya salah satu Solusi Dukungan Standar secara langsung untuk operasi usaha normal. Untuk memperoleh sertifikasi COE Pelanggan utama lanjutan atau sertifikasi ulang oleh SAP, COE Pelanggan menjalani proses audit. Informasi rinci mengenai sertifikasi awal dan proses serta ketentuan sertifikasi ulang,dan informasi pada tingkat sertifikasi yang tersedia,terdapat pada Pasar Layanan SAP (http://service.sap.com/coe).

5. Imbalan untuk Dukungan Standar SAP

Imbalan Dukungan Standar SAP harus dibayarkan setiap tahunnya di muka dan dijelaskan pada bagian Ketentuan-ketentuan Tambahan atau dokumen pemesanan terhadap Perjanjian. Setelah Jangka Awal (sebagaimana didefinisikan dalam ketentuan-ketentuan tambahan atau dokumen pemesanan), segala pembatasan pada peningkatan atas Imbalan Dukungan Standar SAP berdasarkan kepatuhan Penerima Lisensi dengan persyaratan COE Pelanggan yang tercantum di atas.

6. Pengakhiran

6.1 Dukungan Standar SAP dapat diakhiri oleh salah satu pihak melalui pemberitahuan tertulis 3 bulan (i) sebelum berakhirnya Jangka Waktu Awal dan (ii) setelah itu, sebelum dimulainya periode perpanjangan berikutnya. Setiap pengakhiran yang diberikan sesuai dengan hal tersebut di atas akan berlaku efektif pada akhir periode lanjutan Dukungan Standar SAP ini selama pemberitahuan pengakhiran diterima oleh pihak yang bersangkutan. Meskipun demikian,SAPdapat mengakhiri Dukungan Standar SAP setelah satu bulan pemberitahuan tertulis mengenai kegagalan Penerima Lisensi untuk membayar Imbalan Dukungan Standar.

6.2 Tanpa mengesampingkan hak-hak Penerima Lisensi berdasarkan Bab 6.1, dan asalkan Penerima Lisensi tersebut tidak lalai dalam memenuhi kewajiban apapun berdasarkan Perjanjian, Penerima Lisensi dapat memilih Dukungan SAP Enterprise dengan pemberitahuan 3 bulan kepada SAP baik (i) berkenaan dengan seluruh pesanan untuk dukungan yang semata berdasarkan pembaharuan tahun kalender, sebelum permulaan dari bulan kalender apa pun; atau (ii) berkenaan dengan semua pesanan untuk dukungan yang tidak semata berdasarkan pembaharuan tahun kalender, sebelum adanya pengulangan bulanan dari tanggal pembaharuan pesanan tersebut. Pilihan semacam itu harus ditegaskan oleh Penerima Lisensi dalam surat pemberitahuan, dan harus mengakhiri Dukungan Standar SAP secara efektif dengan dimulainya Dukungan SAP Enterprise. Pilihan semacam itu berlaku pada semua Solusi Dukungan Standar, dan akan tertera dalam syarat dan kondisi yang berlaku untuk Dukungan SAP Enterprise, termasuk penetapan harga tanpa batasan. SAP dan penerima lisensi akan menandatangani amandemen atau dokumen lainnya untuk Perjanjian mengingat seleksi Penerima Lisensi dan kemudian syarat-syarat dan ketentuan SAP lanjutan.

6.3 Untuk menghindari keraguan, pengakhiran Dukungan Standar SAP atau pilihan untuk mendaftarkan diri pada Layanan Dukungan SAP tipe lainnya berdasarkan inisiatif Penerima Lisensi kepada Layanan Dukungan, ketentuan pemilihan dalam Perjanjian harus secara tegas berlaku pada semua lisensi dalam Perjanjian, ketentuan-ketentuan tambahannya, lampiran-lampirannya, adendum dan dokumen pemesanan dan setiap pembatalan parsial dari Dukungan Standar SAP atau pemilihan parsial terhadap Dukungan Standar SAP yang dilakukan oleh Penerima Lisensi tidak diperbolehkan untuk setiap bagian dari Perjanjian, lampiran-lampirannya, Lampiran, adendum dan dokumen pemesanan atau Lampiran ini.

7. Verifikasi

Untuk memeriksa pelaksanaan pemenuhan syarat-syarat dalam Lampiran ini, SAP dapat secara berkala mengawasi (setidaknya sekali setahun dan menurut prosedur standar SAP) (i) ketepatan informasi yang disediakan oleh Penerima Lisensi dan (ii) pemanfaatan Solution Manager Edisi Enterprise oleh Penerima Lisensi berdasarkan hak-hak dan pembatasan yang dijelaskan dalam Lampiran ini.

8. Pendaftaran Ulang.

Jika Penerima Lisensi memilih untuk tidak memulai Dukungan Standar SAP pada hari pertama pada bulan setelah pengiriman pertama Solusi Dukungan Standar, atau Dukungan Standar SAP dihentikan sebagaimana dalam Bab 6.1 di atas tanpa menggunakan hak-hak dalam Bab 6.2 atau ditolak oleh Penerima Lisensi sepanjang periode tertentu, dan setelahnya diminta atau didaftarkan kembali, SAP akan menagih Penerima Lisensi dengan jumlah total Imbalan Dukungan Standar SAP untuk periode tersebut ditambah dengan imbalan pendaftaran kembali.

9. Syarat-syarat dan Ketentuan Lainnya.

9.1 Ruang lingkup Dukungan Standar SAP yang ditawarkan oleh SAP dapat diubah setiap tahun oleh SAP pada setiap waktu tiga bulan sebelum pemberitahuan tertulis.

9.2 Penerima Lisensi dengan ini membenarkan bahwa Penerima Lisensi telah mendapatkan semua lisensi untuk Solusi Dukungan Standar.

9.3 Dalam hal Penerima Lisensi berhak untuk menerima satu atau lebih layanan jarak jauh per tahun kalender, (i) Penerima Lisensi tidak berhak untuk menerima layanan jarak jauh tersebut pada tahun kalender pertama jika Tanggal Berlaku Lampiran ini adalah setelah tanggal 30 September dan (ii) Penerima Lisensi tidak berhak untuk memindahkan layanan hingga tahun depan jika Penerima Lisensi tidak menggunakan layanan tersebut.

9.4 KEGAGALAN UNTUK MENGGUNAKAN DUKUNGAN STANDAR SAP YANG DISEDIAKAN OLEH SAP DAPAT MENYEBABKAN SAP TIDAK MAMPU MENGIDENTIFIKASI DAN MEMBANTU MENGOREKSI PERMASALAHAN POTENSIAL YANG, PADA GILIRANNYA, DAPAT MENYEBABKAN KINERJA YANG TIDAK MEMUASKAN DARI PERANGKAT LUNAK DAN SAP TIDAK DAPAT DINYATAKAN BERTANGGUNG JAWAB.

9.5 Apabila SAP memberi lisensi perangkat lunak kepada pihak ketiga untuk Pemegang berdasarkan Perjanjian ini, SAP akan menyediakan Dukungan Standar SAP pada perangkat lunak pihak ketiga dengan tingkat pihak ketiga yang berlaku yang membuat dukungan tersebut tersedia untuk SAP. Penerima Lisensi mungkin perlu melakukan upgrade pada versi yang lebih baru dari sistem operasi dan basis datanya untuk menerima Dukungan Standar SAP. Jika vendor yang bersangkutan menawarkan perpanjangan dukungan untuk produknya, SAP dapat menawarkan perpanjangan dukungan tersebut melalui perjanjian tertulis terpisah dengan biaya tambahan.

9.6 Dukungan Standar SAP diberikan sesuai dengan fase perawatan saat ini untuk rilisan perangkat lunak SAP seperti yang dinyatakan dalamhttp://service.sap.com/releasestrategy.