

PROFESSIONAL SERVICES TERMS
KETENTUAN LAYANAN PROFESIONAL

Except as set forth in these “Terms”, implementation, training, consulting, performance analysis, or other professional services (“Professional Services”) are governed by the executed end-user agreement between Dynatrace and Customer, or where there is no such agreement, the Dynatrace Subscription Agreement available at <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

Kecuali sebagaimana ditetapkan dalam “Ketentuan” ini, penerapan, pelatihan, konsultasi, analisis kinerja, atau layanan profesional lainnya (“Layanan Profesional”) diatur oleh perjanjian pengguna akhir yang ditandatangani antara Dynatrace dan Pelanggan, atau jika tidak terdapat perjanjian tersebut, Perjanjian Berlangganan Dynatrace yang tersedia di <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

In the event of a conflict or inconsistency between the English and Indonesian language versions of these Terms, the English version shall prevail.

Jika terjadi konflik atau ketidaksesuaian antara versi bahasa Inggris dan bahasa Indonesia dalam Ketentuan, versi bahasa Inggris yang akan berlaku.

1. **Scheduling.** Dynatrace will provide Professional Services only during Business Hours on Business Days within the “Service Period” stated in the order document or statement of work which identifies the Professional Services ordered by Customer, unless otherwise agreed, subject to availability of the assigned Dynatrace “Consultant.” “Business Hours” means 8 hours on a Business Day any time between the hours of 08:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed. “Business Day” means a calendar day excluding weekends, local, statutory, or Dynatrace corporate holidays.
Penjadwalan. *Dynatrace akan menyediakan Layanan Profesional hanya selama Jam Kerja pada Hari Kerja dalam “Periode Layanan” yang dinyatakan dalam dokumen pesanan atau pernyataan kerja yang mengidentifikasi Layanan Profesional yang dipesan oleh Pelanggan, kecuali jika disetujui lain, sesuai dengan ketersediaan “Konsultan” Dynatrace yang ditetapkan. “Jam Kerja” berarti 8 jam pada Hari Kerja kapan saja antara pukul 08.00 dan 18.00 dalam zona waktu pelaksanaan Layanan Profesional. “Hari Kerja” berarti hari kalender, kecuali akhir pekan, hari libur setempat, hari libur berdasarkan undang-undang, atau hari libur perusahaan Dynatrace.*
 - a. **Outside Business Hours and/or Business Days.** A 50% uplift in Flexpoints/fees applies to all Professional Services scheduled outside Business Hours and a 100% uplift applies to all Professional Services scheduled outside Business Days. Applicable uplift will be pre-approved by Customer in writing. Consultants may be unavailable during Dynatrace-required professional development trainings or outside of Business Days and such unavailability will not affect the Service Period. On-call/standby time will be charged at 1 Flexpoint (or the equivalent in fees, if applicable) per 4-hour session plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.
 - a. **Di Luar Jam Kerja dan/atau Hari Kerja.** *Peningkatan biaya/Flexpoint sebesar 50% berlaku untuk semua Layanan Profesional yang dijadwalkan di luar Jam Kerja dan peningkatan sebesar 100% berlaku untuk semua Layanan Profesional yang dijadwalkan di luar Hari Kerja. Peningkatan yang berlaku akan disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Konsultan mungkin tidak tersedia selama pelatihan pengembangan profesional yang diwajibkan Dynatrace atau di luar Hari Kerja dan ketidaktersediaan tersebut tidak akan memengaruhi Periode Layanan. Waktu panggilan/siaga akan dikenakan biaya sebesar 1 Flexpoint (atau jumlah setara dalam biaya, jika berlaku) per sesi 4 jam ditambah biaya untuk jam kerja aktual dengan tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini*
2. **Rescheduling.** Customer may reschedule Professional Services upon written notice and will be responsible for all resulting out-of-pocket expenses incurred by Dynatrace, including non-refundable travel or accommodation costs, fees, or penalties. If Dynatrace receives Customer’s written notice to reschedule less than 5 Business Days before the scheduled start date, Dynatrace reserves the right to charge a late cancellation fee equal to 50% of the session fees (or equivalent Flexpoints, if applicable). This is in recognition that late cancellation does not afford Dynatrace a commercially reasonable opportunity to reallocate its resources.

Penjadwalan ulang. Pelanggan dapat menjadwalkan ulang Layanan Profesional dengan pemberitahuan tertulis dan akan bertanggung jawab atas semua pengeluaran langsung yang ditanggung oleh Dynatrace, termasuk ongkos, biaya, atau penalti perjalanan atau akomodasi yang tidak dapat dikembalikan. Apabila Dynatrace menerima pemberitahuan penjadwalan ulang tertulis dari Pelanggan kurang dari 5 Hari Kerja sebelum tanggal mulai yang dijadwalkan, Dynatrace berhak mengenakan biaya pembatalan terlambat sebesar 50% dari biaya sesi (atau Flexpoint yang setara, sebagaimana berlaku). Hal ini dilakukan sebagai pengakuan bahwa pembatalan terlambat tidak memberikan kesempatan yang wajar secara komersial kepada Dynatrace untuk mengalokasikan kembali sumber dayanya.

3. **Sub-Contractors.** Unless otherwise agreed, Dynatrace may use sub-contractors to perform Professional Services and will remain responsible for the performance of all subcontracted obligations.

Subkontraktor. Kecuali jika disetujui lain, Dynatrace dapat menggunakan subkontraktor untuk melaksanakan Layanan Profesional dan akan tetap bertanggung jawab atas pelaksanaan semua kewajiban yang disubkontrakkan.

4. **Dynatrace Materials.** Customer may use the Dynatrace Materials provided with or as part of the Professional Services solely for Customer's internal business purposes in connection with Customer's subscription to the Dynatrace product(s). "Dynatrace Materials" means all trainings, dashboards, presentations, report templates or other templates, documentation, materials, methodologies, processes, techniques, ideas, concepts, trade secrets, know-how, works of authorship, formulas, algorithms, databases, scripts, configurations, logos, symbols, designs, and other inventions that Dynatrace develops or supplies in connection with the Professional Services, or other offerings that Dynatrace makes generally available, including all copies, portions, modifications, improvements and derivative works of any of the foregoing. Professional Services and the Dynatrace Materials are not "works made for hire" and Dynatrace retains all rights, title, and interest therein. On-going maintenance, upgrades, updates, or continued support of the Dynatrace Materials shall not be provided after delivery unless otherwise agreed. Training sessions may not be recorded without Dynatrace's prior written consent.

Materi Dynatrace. Pelanggan dapat menggunakan Materi Dynatrace yang disediakan dengan atau sebagai bagian dari Layanan Profesional semata-mata untuk tujuan bisnis internal Pelanggan sehubungan dengan langganan Pelanggan terhadap produk Dynatrace. "Materi Dynatrace" berarti semua pelatihan, dasbor, presentasi, templat laporan atau templat lainnya, dokumentasi, materi, metodologi, proses, teknik, gagasan, konsep, rahasia dagang, pengetahuan teknis, hasil karya cipta, formula, algoritma, basis data, naskah, konfigurasi, logo, simbol, desain, dan penemuan lain yang dikembangkan atau dipasok Dynatrace sehubungan dengan Layanan Profesional, atau penawaran lain yang disediakan oleh Dynatrace secara umum, termasuk semua salinan, bagian, modifikasi, perbaikan, dan karya turunan dari hal-hal di atas. Layanan Profesional dan Materi Dynatrace bukan merupakan "pekerjaan yang dibuat untuk disewa" serta Dynatrace memiliki semua hak, kepemilikan, dan kepentingan di dalamnya. Pemeliharaan yang sedang berlangsung, peningkatan, pembaruan, atau dukungan berkelanjutan terhadap Materi Dynatrace tidak akan diberikan setelah pengiriman kecuali jika disetujui lain. Sesi pelatihan tidak boleh direkam tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Dynatrace.

5. **Incidental Expenses.** Unless otherwise agreed, Customer will reimburse Dynatrace for all reasonable out-of-pocket expenses, including travel, meals and accommodation expenses incurred by Consultants for travel to or onsite work performed on any engagement. Dynatrace will supply Customer with reasonable supporting documentation upon request.

Pengeluaran Insidental. Kecuali jika disetujui lain, Pelanggan akan mengganti seluruh pengeluaran yang wajar dari Dynatrace, termasuk biaya perjalanan, makanan, dan akomodasi yang dikeluarkan oleh Konsultan untuk perjalanan ke atau pekerjaan di lokasi yang dilakukan pada keterlibatan apa pun. Apabila diminta, Dynatrace akan menyediakan dokumentasi pendukung yang wajar kepada Pelanggan.

6. **Delay.** Dynatrace's performance of its obligations will be permissibly delayed or excused due to Customer's failure to provide Dynatrace with the contemplated personnel, data, resources, materials, access, workspace and/or training facilities or the like reasonably requested by Dynatrace as necessary for the performance of the Professional Services ("Customer Delay"). Any requested extension of the Service Period due to Customer Delay shall be subject to additional fees and expenses.

Penundaan. Pelaksanaan kewajiban Dynatrace akan diizinkan untuk ditunda atau dikecualikan karena

Pelanggan gagal menyediakan personel, data, sumber daya, materi, akses, ruang kerja, dan/atau fasilitas pelatihan yang dimaksud kepada Dynatrace atau hal serupa yang secara wajar diminta oleh Dynatrace sebagaimana diperlukan untuk pelaksanaan Layanan Profesional ("Penundaan Pelanggan"). Setiap perpanjangan Periode Layanan yang diminta sebagai akibat dari Penundaan Pelanggan akan dikenakan biaya dan pengeluaran tambahan.

7. **Non-Solicitation.** During the Service Period and for 12 months thereafter, Customer agrees to the extent permitted by law that it will not, directly or indirectly, solicit for employment or employ any Dynatrace employee who is engaged in the Professional Services; provided that (i) non-directed internet or public advertisements and search firm engagements shall not be considered as "solicitation" and (ii) the restrictions under this Section shall not apply with respect to Dynatrace employees that initiate contact with Customer.

Larangan Permintaan. Selama Periode Layanan dan selama 12 bulan setelahnya, Pelanggan menyetujui sejauh diizinkan oleh hukum bahwa pihaknya tidak akan, secara langsung atau tidak langsung, meminta pekerjaan atau mempekerjakan karyawan Dynatrace yang terlibat dalam Layanan Profesional; dengan ketentuan bahwa (i) iklan internet atau publik yang tidak diarahkan dan keterlibatan perusahaan pencarian tidak akan dianggap sebagai "permintaan" dan (ii) pembatasan berdasarkan Bagian ini tidak akan berlaku sehubungan dengan karyawan Dynatrace yang memulai kontak dengan Pelanggan.

8. **Change Orders.** Either party may request a change order and Dynatrace will provide an estimate of the financial and schedule impacts. All pricing changes must be mutually agreed in writing by the parties.

Pesanan Perubahan. Masing-masing pihak dapat meminta pesanan perubahan dan Dynatrace akan memberikan perkiraan dampak keuangan dan jadwal. Semua perubahan harga harus disepakati bersama secara tertulis oleh para pihak.

9. **Personnel.** Dynatrace will determine the Consultants assigned to perform Professional Services. Customer may request in writing the replacement of Consultants that Customer reasonably believes are not adequately performing Professional Services.

Personel. Dynatrace akan menentukan Konsultan yang ditunjuk untuk melaksanakan Layanan Profesional. Pelanggan dapat meminta secara tertulis penggantian Konsultan yang secara wajar diyakini Pelanggan tidak melaksanakan Layanan Profesional dengan memadai.

10. **Portal.** Dynatrace may grant Customer access to and use of the Dynatrace Services Portal (or similar) in connection with Professional Services and such are offered and provided "as-is" without any warranty or guaranty.

Portal. Dynatrace dapat memberikan akses dan penggunaan Portal Layanan Dynatrace (atau sejenisnya) kepada Pelanggan sehubungan dengan Layanan Profesional dan hal tersebut ditawarkan dan disediakan "sebagaimana adanya" tanpa jaminan atau garansi apa pun.

11. **Region-Specific Terms.** The following additional or amended terms apply to Professional Services performed in the locations noted below.

Ketentuan Khusus Wilayah. Ketentuan tambahan atau yang diubah berikut berlaku pada Layanan Profesional yang dilakukan di lokasi yang disebutkan di bawah ini.

- a. **United States, and Canada:**
Amerika Serikat dan Kanada:

"Non-Solicitation" is deleted and replaced with the following:

"Larangan Permintaan" akan dihapus dan diganti dengan kalimat berikut:

Conversion Fee. During the Service Period and for 12 months thereafter, if Customer wishes to hire any Consultant, Customer shall pay to Dynatrace a conversion fee equal to the Consultant's current monthly salary multiplied by the number of months that such Consultant has been employed by Dynatrace, but in no case more than \$150,000 (local currency).

Biaya Konversi. Selama Periode Layanan dan selama 12 bulan setelahnya, jika Pelanggan ingin mempekerjakan Konsultan, Pelanggan harus membayar biaya konversi yang setara dengan gaji bulanan Konsultan saat ini dikalikan dengan jumlah bulan Konsultan tersebut dipekerjakan oleh

Dynatrace, tetapi tidak lebih dari \$150.000 (mata uang setempat).

The following is added to “**Incidental Expenses**”:

*Hal berikut ditambahkan ke “**Pengeluaran Insidental**”:*

If Customer retains on-site Velocity Consultant Services for 6 months or more, Customer is responsible for reimbursement of up to 2 weeks of incidental expenses incurred by the Velocity Services Consultant at the start of engagement, not to exceed \$6,000 (local currency), while the Velocity Services Consultant is provisioning long term housing. All other relocation, travel and expenses for Velocity Consultant Services are included in fees paid if the Velocity Services Consultant is required to be on-site at the Customer’s primary location to perform the Professional Services. If Customer wishes to have a Velocity Services Consultant travel outside the primary location, Customer is responsible for Incidental Expenses in accordance with this Section.

Apabila Pelanggan mempertahankan Layanan Konsultan Velocity di lokasi selama 6 bulan atau lebih, Pelanggan bertanggung jawab atas penggantian biaya pengeluaran insidental hingga 2 minggu yang dikeluarkan oleh Konsultan Layanan Velocity pada awal keterlibatan, tidak melebihi \$6.000 (mata uang setempat), sementara Konsultan Layanan Velocity menyediakan hunian jangka panjang. Semua relokasi, perjalanan, dan pengeluaran lainnya untuk Layanan Konsultan Velocity termasuk dalam biaya yang dibayarkan jika Konsultan Layanan Velocity harus berada di lokasi utama Pelanggan guna melakukan Layanan Profesional. Apabila Pelanggan ingin Konsultan Layanan Velocity bepergian ke luar lokasi utama, Pelanggan bertanggung jawab atas Pengeluaran Insidental sesuai dengan Bagian ini.

b. France:

Prancis:

The following is added:

Hal berikut ini ditambahkan:

Overdue Charges. Any late payment will result, without a reminder being necessary, in the payment by Customer of a fixed compensation of recovery costs of 40 €, in addition to a late payment penalty calculated at the rate of 3 times the legal interest rate and applied from the due date of payment until full payment of the invoice. Any invoice not disputed by the Customer within 15 days from the date of receipt will be deemed accepted by the Customer.

Biaya Jatuh Tempo. *Setiap keterlambatan pembayaran akan mengakibatkan, tanpa memerlukan pengingat, pembayaran kompensasi tetap atas biaya pemulihan sebesar 40 € oleh Pelanggan, selain denda keterlambatan pembayaran yang dihitung dengan suku bunga 3 kali dari suku bunga yang sah dan diterapkan sejak tanggal jatuh tempo pembayaran hingga pembayaran faktur secara penuh. Setiap faktur yang tidak disengketakan oleh Pelanggan dalam 15 hari sejak tanggal penerimaan akan dianggap diterima oleh Pelanggan.*

c. United Kingdom:

Inggris Raya:

“Business Hours” means 7.5 hours completed on Business Days between the hours of 09:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed.

“Jam Kerja” berarti 7,5 jam pada Hari Kerja antara pukul 09.00 dan 18.00 dalam zona waktu pelaksanaan Layanan Profesional.

d. Australia, and New Zealand:

Australia dan Selandia Baru:

“Business Hours” means 7.5 hours completed on Business Days between the hours of 08:00 and 18:00 in the time zone where the Professional Services are being performed.

“Jam Kerja” berarti 7,5 jam pada Hari Kerja antara pukul 08.00 dan 18.00 dalam zona waktu pelaksanaan Layanan Profesional.

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:
“Di Luar Jam Kerja dan/atau Hari Kerja” dihapus dan diganti dengan hal berikut:

If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at the rates stated in this Section in minimum ½ day increments plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

Apabila Konsultan diwajibkan untuk melakukan Layanan Profesional di luar Jam Kerja, pekerjaan akan dikenakan tarif lembur dengan tambahan 50% per jam antara pukul 18.00 hingga 21.00 dan 100% antara pukul 21.00 hingga 08.00, atau pada hari libur nasional dan akhir pekan. Setiap lembur akan disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Waktu panggilan/siaga akan dikenakan pada tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini dengan kenaikan minimum ½ hari ditambah biaya untuk jam kerja aktual dengan tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini.

**e. Southeast Asia, India, China, Japan, and Korea:
Asia Tenggara, India, Tiongkok, Jepang, dan Korea:**

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:
“Di Luar Jam Kerja dan/atau Hari Kerja” dihapus dan diganti dengan hal berikut:

If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at the rates stated in this Section in minimum ½ day increments, plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

Apabila Konsultan diwajibkan untuk melakukan Layanan Profesional di luar Jam Kerja, pekerjaan akan dikenakan tarif lembur dengan tambahan 50% per jam antara pukul 18.00 hingga 21.00 dan 100% antara pukul 21.00 hingga 08.00, atau pada hari libur nasional dan akhir pekan. Setiap lembur akan disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Waktu panggilan/siaga akan dikenakan pada tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini dengan kenaikan minimum ½ hari ditambah biaya untuk jam kerja aktual dengan tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini.

**f. Brazil, Mexico, Peru, Chile, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, Dominican Republic, Guatemala, Uruguay, Argentina, and Bolivia:
Brasil, Meksiko, Peru, Chili, Kolombia, Ekuador, Puerto Riko, Republik Dominika, Guatemala, Uruguay, Argentina, dan Bolivia:**

“Outside Business Hours and/or Business Days” is deleted and replaced with the following:
“Di Luar Jam Kerja dan/atau Hari Kerja” dihapus dan diganti dengan hal berikut:

All resource requests are subject to up to a 4-week lead time. If Consultants are required to perform Professional Services outside of Business Hours, work will be subject to overtime rates at an additional 50% per hour between 18:00 and 21:00, and 100% between 21:00 and 08:00, or on public holidays and weekends. Any overtime will be pre-approved by the Customer in writing. On-call/standby time will be charged at 1 Flexpoint (or the equivalent in fees, if applicable) per 4-hour session plus charges for actual hours worked at the rates stated in this Section.

Semua permintaan sumber daya dikenakan waktu tunggu hingga 4 minggu. Apabila Konsultan diwajibkan untuk melakukan Layanan Profesional di luar Jam Kerja, pekerjaan akan dikenakan tarif lembur dengan tambahan 50% per jam antara pukul 18.00 hingga 21.00 dan 100% antara pukul 21.00 hingga 08.00, atau pada hari libur nasional dan akhir pekan. Setiap lembur akan disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Waktu panggilan/siaga akan dikenakan biaya sebesar 1 Flexpoint (atau jumlah setara dalam biaya, jika berlaku) per sesi 4 jam ditambah biaya untuk jam kerja aktual dengan tarif yang dinyatakan dalam Bagian ini.