



**SAP PartnerEdge
VAR Delivered Support Specific Terms and Conditions
("VAR Delivered Support Model")**

**SAP PartnerEdge
VAR 제공 Support 별 조건
("VAR 제공 Support 모델")**

Definitions and Interpretation

1. Definitions

"**Custom Code**" means software code which has been programmed either by Partner, Supported End User or any third party and not by SAP.

"**Delivery**" is defined in Article 4 (Delivery of Software) of the Sell On Premise Model.

"**Go-Live**" marks the point in time from when, after implementation of the Supported Software or an upgrade of the Supported Software, the Supported Software can be used by Supported End User for processing of real data in live operation mode and for running Supported End User's internal business operations in accordance with the applicable license terms (e.g. the EULA).

"**Incident**" means the earliest of SAP's or Partner's support organization being informed about a support event starting with a malfunction or functional impairment of the Supported Software which – with reasonable probability – is based on a defect or error of the Supported Software.

"**Incident Remedy**" means the remedy for an Incident taking the form of eliminating the defect, providing a new program version, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable effort. Incident Remedy corresponds to error corrections, patches, bug fixes, workarounds, replacement deliveries, or any other type of Software or Documentation corrections or Modifications.

"**Local Office Time**" means the regular working hours as observed by SAP's local registered office during regular working days, in accordance with the applicable public holidays, as observed by SAP's local registered office. Local Office Time shall consist of at least 8 consecutive hours each working day (e.g. 9:00 am to 17:00 pm). 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.

"**Maintenance Services**" with regard to this VAR Delivered Support Model means VAR Delivered Support.

"**Priority 1 Incident**" means an Incident with the Priority "Very High" as defined in Part 2 - Section B. Article 2 no. 1a) (SLA for Initial Response Time).

"**Price List**" with regard to this VAR Delivered Support Model means the "SAP List of Prices and Conditions (indirect sales)" consisting of the "SAP Pricing & Licensing Principles", "SUR" and "SAP Price List for PartnerEdge Channel Partners" for the Sell On Premise Model applicable to the country in which End User is located which is published on SAP's partner-dedicated website or directly provided to Partner by SAP.

"**Product Family**" means an SAP product family which may comprise one or several SAP software products or services as further set out in the applicable RSPI.

용어 정의 및 해석

1. 용어 정의

"**사용자 정의 코드**"는 SAP 가 아닌 파트너, 지원 최종 사용자 또는 제 3 자가 프로그래밍한 소프트웨어 코드를 의미합니다.

"**납품**"은 Sell On Premise 모델 제 4 조 (소프트웨어 납품)에서 규정됩니다.

"**Go-Live**"는 지원 소프트웨어 구현 또는 지원 소프트웨어 업그레이드 이후 지원 최종 사용자가 실시간 운영 모드에서 실제 데이터를 처리하고 적용되는 라이선스 조건(예: EULA)에 따라 지원 최종 사용자의 내부 사업 운영을 실행하기 위해 지원 소프트웨어를 사용할 수 있는 시점을 표시합니다.

"**문제점**"은 SAP 의 지원 조직과 파트너의 지원 조직 중 빠른 쪽이 지원 소프트웨어의 결함 또는 오류로 인한(합리적인 개연성으로 판단) 지원 소프트웨어의 오작동 또는 기능 장애로 시작되는 지원 이벤트에 대해 통지를 받는 것을 의미합니다.

"**문제점 해결**"은 결함 제거, 새로운 프로그램 버전 제공, 또는 합리적 노력으로 결함의 영향을 피하는 방법 시연의 형태를 취하는 문제점 해결을 의미합니다. 문제점 해결에는 오류 수정, 패치, 버그 수정, 차선책, 제품 교체 또는 기타 유형의 SAP 소프트웨어나 문서 수정 또는 변경이 해당됩니다.

"**현지 근무 시간**"은 SAP 현지 등록 사무소가 위치하고 있는 지역의 공휴일을 제외한 정규 근무일의 정규 근무 시간을 의미합니다. 현지 근무 시간은 근무일당 최소 연속 8 시간으로 구성됩니다(예: 오전 9 시 ~ 오후 5 시). 양 당사자는 SAP 계열사 중 한 곳의 다른 등록 사무소를 현지 근무 시간 기준으로 적용하기로 상호 합의할 수 있습니다.

"**유지보수 서비스**"는 본 VAR 제공 Support 모델과 관련하여, VAR 제공 Support 를 의미합니다.

"**우선순위 1 문제점**"은 2부 - B. 제 2 조 제 1a)항 (초기 대응 시간 SLA)에 정의된 우선순위 "매우 높음(Very High)" 문제점을 의미합니다.

"**가격 리스트**"는 본 VAR 제공 Support 모델과 관련하여, 최종 사용자가 위치해 있는 국가에 적용되는 Sell On Premise 모델을 위한 "SAP 가격 책정 및 라이선싱 원칙", "SUR" 및 "PartnerEdge 채널 파트너를 위한 SAP 가격 리스트"로 구성된 "SAP 가격 리스트 및 조건(간접 판매용)"을 의미하며, SAP 의 파트너 전용 웹사이트에 게시되어 있거나 SAP 가 파트너에게 직접 제공합니다.

"**제품군**"은 해당 RSPI 에 자세하게 설명된 하나 또는 여러 SAP 소프트웨어 제품 또는 서비스를 구성하는 SAP 제품군을 의미합니다.

“**Production System**” means a live SAP system used for running Supported End User’s internal business operations and where Supported End User’s data is recorded.

“**SAP Delivered Support**” means SAP’s support offering to directly provide support to End Users subject to the terms and conditions set out in an “SAP Delivered Support Agreement” which will in such case be directly concluded between SAP and End User.

“**SAP EarlyWatch Alert**” means a tool provided by SAP that monitors the essential administrative areas of SAP components and updates the user on their performance and stability which is described in more detail under <https://support.sap.com/ewa>.

“**SAP Enterprise Support**” means SAP’s enterprise support offering called “SAP Enterprise Support” as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

“**SAP Service Marketplace**” means SAP’s web-based information repository for customers, end users and partners which is made available on <http://service.sap.com>.

“**SAP Software Solution**” means a group of one or multiple Production Systems running Supported Software and focusing on a specific functional aspect of the Supported End User’s business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

“**SAP Solution Manager**” means a support application which is made available to Supported End User and/or Partner for VAR Delivered Support whereby the scope of usage depends on whether SAP Standard Support or SAP Enterprise Support was ordered. Further details are outlined on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

“**SAP Standard Support**” means SAP’s standard support offering called “SAP Standard Support” as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

“**SAP Support Network**” means SAP’s global service and support backbone for managing end-to-end Incident management and software updates/life-cycle management consisting of SAP Technical Support Database, SAP Solution Manager and SAP Service Marketplace.

“**SAP Support Organization**” means SAP Group’s support organization.

“**SAP Technical Support Database**” means a technical information database provided and maintained by SAP in which SAP posts technical support-related information, which are currently posted in the form of SAP Notes, SAP TopNotes, SAP Legal Change Notes, SAP Security Notes, SAP Knowledge Base Articles and SAP Hot News.

“**Sell On Premise Model**” means the “SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions” that SAP and Partner have agreed on by signing the Sell On Premise Schedule under which Partner is granted, inter alia, the right to market and distribute certain Software.

“**Sell On Premise Schedule**” means the “SAP PartnerEdge – Sell On Premise Schedule” that SAP and Partner signed and that refers to the

“**운영 시스템**”은 지원 최종 사용자의 내부 업무에 사용되며 지원 최종 사용자의 데이터가 기록되는 활성화된 SAP 시스템을 의미합니다.

“**SAP 제공 Support**”는 해당하는 경우 SAP 와 최종 사용자 간에 직접적으로 체결한 “SAP 제공 Support 계약”에 명시된 조건에 따라 최종 사용자에게 직접 제공하는 SAP 의 Support 를 의미합니다.

“**SAP EarlyWatch Alert**”는 SAP 컴포넌트의 필수 관리 영역을 모니터링하고 사용자의 성능과 안정성을 업데이트하기 위해 SAP 가 제공하는 도구를 의미하며 자세한 설명은 <https://support.sap.com/ewa> 에서 확인할 수 있습니다.

“**SAP Enterprise Support**”는 본 VAR 제공 Support 모델 및 기술 지원 가이드에 자세히 명시된 “SAP Enterprise Support”라 불리는 SAP 엔터프라이즈 지원 제품을 의미합니다.

“**SAP Service Marketplace**”는 고객, 최종 사용자, 파트너를 위한 SAP 의 웹 기반 정보 저장소를 의미하며 <http://service.sap.com> 에서 이용할 수 있습니다.

“**SAP 소프트웨어 솔루션**”은 지원 소프트웨어를 실행하고 지원 최종 사용자 비즈니스의 특정 기능을 중점적으로 처리하는 하나 이상의 운영 시스템으로 구성된 그룹을 의미합니다. 자세한 내용과 사례는 SAP Service Marketplace(SAP Note 1324027 또는 향후 SAP Note 1324027 을 대체하는 SAP Note 에 명시됨)에서 확인할 수 있습니다.

“**SAP Solution Manager**”는 지원 최종 사용자 및/또는 VAR 제공 Support 파트너에게 제공되는 Support 애플리케이션을 의미하며 사용 범위는 SAP Standard Support 또는 SAP Enterprise Support 중 무엇을 주문했는지에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 <http://support.sap.com/solutionmanager> 의 SAP Service Marketplace 에서 설명됩니다.

“**SAP Standard Support**”는 본 VAR 제공 Support 모델 및 기술 지원 가이드에 자세히 명시된 “SAP Standard Support”라는 SAP 표준 Support 제품을 의미합니다.

“**SAP 지원 네트워크**”는 SAP 기술 지원 데이터베이스, SAP Solution Manager 및 SAP Service Marketplace 로 구성된 엔드 투 엔드 문제점 관리 및 소프트웨어 업데이트/수명 주기 관리를 위한 SAP 의 글로벌 서비스 및 지원 기반을 의미합니다.

“**SAP 지원 조직**”은 SAP 그룹의 지원 조직을 의미합니다.

“**SAP 기술 지원 데이터베이스**”는 SAP 가 제공하고 유지하는 기술 정보 데이터베이스로, SAP 가 기술 지원 관련 정보를 게시합니다. 현재 이 정보는 SAP Note, SAP TopNotes, SAP 법적 변경 노트, SAP 보안 노트, SAP 지식 기반 문서 및 SAP 핫 뉴스의 형태로 게시됩니다.

“**Sell On Premise 모델**”은 SAP와 파트너가 Sell On Premise 명세서에 서명하여 합의했으며 그에 따라 특정 소프트웨어를 마케팅하고 배포할 수 있는 권한 등이 파트너에게 부여된 “SAP PartnerEdge–Sell On Premise 특정 조건”을 의미합니다.

“**Sell On Premise 명세서**”는 SAP와 파트너가 서명하였으며 “SAP

“SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions”.

PartnerEdge–Sell On Premise 특정 조건"을 참조하는 “SAP PartnerEdge–Sell On Premise 명세서”를 의미합니다.

“Support Authorization” is defined in the Technical Support Guide.

“Support 권한”은 기술 지원 가이드에서 정의합니다.

“Support Delivery Model” means either SAP Delivered Support or VAR Delivered Support or any other delivery method of maintenance services offered by SAP in future.

“Support 제공 모델”은 SAP 제공 Support 또는 VAR 제공 Support 또는 SAP 가 향후 제시하는 기타 유지보수 서비스 제공 방법을 의미합니다.

“Supported End User” means any End User for which Partner and SAP concluded a SAP Support Sales Order which has not been terminated.

“지원 최종 사용자”는 파트너와 SAP 가 해당 사용자를 위해 해지되지 않은 SAP Support 판매 주문을 체결한 모든 최종 사용자를 의미합니다.

“Supported Software” with regard to this VAR Delivered Support Model means any Software that is distributed under the Sell On Premise Model except for SAP Business One.

본 VAR 제공 Support 모델과 관련하여 “지원 소프트웨어”는 Sell On Premise 모델에 따라 배포되는 모든 소프트웨어(SAP Business One 제외)를 의미합니다.

“Template” means a qualified software solution – based on Software - created by Partner in accordance with the solution qualification guidelines for Software. For details contact your Partner Service Advisor.

“템플릿”은 SAP 소프트웨어의 솔루션 자격 요건 가이드라인에 따라 SAP 소프트웨어를 기반으로 파트너가 제작한 공인 소프트웨어 솔루션을 의미합니다. 자세한 내용은 파트너 서비스 조인 담당자에게 문의하십시오.

“Top-Issue” means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Partner in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

“Top-Issue”는 SAP 표준에 따라 SAP 와 파트너가 공동으로 확인하고 우선순위를 지정한 것으로서, (i) 운영 전 단계 시스템의 Go-Live 에 차질을 빚거나 (ii) 운영 시스템에 업무상 중대한 영향을 끼칠 수 있는 문제 및 오류를 의미합니다.

“Unrestricted Shipment” means the phase of delivery during which a Software release is generally available to all Supported End Users.

“무제한 출시”는 SAP 소프트웨어 릴리스가 모든 지원 최종 사용자에게 일반적으로 제공되는 출시 단계를 의미합니다.

“VAR Delivered Support” with regard to this VAR Delivered Support Model means support for the Supported Software in the form of either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support, whichever is applicable, as set out in detail in this VAR Delivered Support Model.

본 VAR 제공 Support 모델과 관련하여 “VAR 제공 Support”는 본 VAR 제공 Support 모델에 자세히 명시된 바와 같이 적용 가능성에 따라 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 형태로 제공되는 지원 소프트웨어용 Support 입니다.

2. Any terms not defined in this VAR Delivered Support Model will have the meaning ascribed to them in any other part of the Agreement or the Sell On Premise Model.

2. 본 VAR 제공 Support 모델에 정의되지 않은 용어는 본 계약의 다른 부분 또는 Sell On Premise 모델에 명시된 의미를 가집니다.

3. The headings in this VAR Delivered Support Model are for convenience only and are to be ignored in construing this VAR Delivered Support Model.

3. 본 VAR 제공 Support 모델의 제목은 단지 편의를 위한 것이며 본 VAR 제공 Support 모델 해석 시 무시됩니다.

4. Any reference in this VAR Delivered Support Model to a defined document is a reference to that defined document as amended, varied, novated or supplemented from time to time.

4. 정의된 문서에 대해 VAR 제공 Support 모델에서 이루어진 모든 참조는 수시로 수정, 변경, 교체, 보충되어 정의된 해당 문서에 대한 참조가 됩니다.

5. Where the context so admits, the singular includes the plural and vice versa.

5. 문맥에 따라 허용되는 한, 단수는 복수를 포함하며 그 반대 경우도 마찬가지입니다.

PART 1 – General Terms and Conditions

1 부 – 일반 조건

Article 1 Engagement Model

제1조 계약 모델

1. Subject to the terms and conditions set out in this VAR Delivered Support Model and only as long as Partner is authorized to market and distribute Software under the Sell On Premise Model and has achieved and continues to uphold Support Authorization, SAP hereby grants to Partner and Partner hereby accepts from SAP the right to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One in its own name, at its own risk, and for its own account to End Users located in the Territory (as defined in the VAR

1. 본 VAR 제공 Support 모델에 명시된 조건을 적용하여, 그리고 파트너가 Sell On Premise 모델에 따라 소프트웨어를 마케팅하고 배포하도록 허가를 받은 후 Support 권한을 획득하고 계속 유지하는 경우에 한해, SAP 는 파트너에게 계약 지역(VAR 제공 Support 명세서에 정의됨) 내에 위치한 최종 사용자에게 자신의 이름을 걸고 위험과 비용을 직접 부담하여 Sell On Premise 모델에 따라 배포되는

Delivered Support Schedule).

2. Partner will use its best efforts to market and position SAP Delivered Support or to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One.

3. Partner acknowledges that SAP provides VAR Delivered Support to the Partner solely on the basis set out in this VAR Delivered Support Model, the Technical Support Guide and the Price List. Partner acknowledges that there are some Software products for which VAR Delivered Support is not available.

Article 2 Introduction to VAR Delivered Support

1. Under this VAR Delivered Support Model, Partner will be the primary support provider for the Supported Software. In a nutshell, this means that Partner will receive Incidents from Supported End Users and will be obliged to perform its Partner Support Duties (as further defined and explained in Part 2 – Section C. Article 5 (Partner Support Duties)).

2. SAP will be the subsequent support provider for the Supported Software and will, after Partner performed its Partner Support Duties, receive Incidents from Partner and perform Development Support (as further defined and explained in Part 2 – Section B. Article 1 (SAP’s support tasks)).

3. Partner will explain to each End User interested in receiving VAR Delivered Support the scope and values of SAP’s support offerings.

4. The exact scope of VAR Delivered Support as well as the differences between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support are set out in Part 2 - Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support).

5. This VAR Delivered Support Model does not apply to SAP Business One. The prerequisites for VAR Delivered Support for SAP Business One are set out in the “SAP PartnerEdge - Terms and Conditions for VAR Delivered Support for SAP Business One” which are made available on <http://www.sap.com/company/legal>.

Article 3 Prerequisites for VAR Delivered Support

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software, Partner needs to fulfill all of the following prerequisites:

1. Sell On Premise Model

Partner and SAP must have concluded a Sell On Premise Model and Partner must be authorized to market and distribute Software thereunder.

2. Support Authorization

Partner must have achieved and continue to uphold Support Authorization as set out in Article 5 (Support Authorization).

3. SAP Support Sales Order

소프트웨어(SAP Business One 제외)용 VAR 제공 Support 를 마케팅, 판매, 제공할 수 있는 권한을 부여하며 파트너는 SAP 로부터 그러한 권한을 수락합니다.

2. 파트너는 Sell On Premise 모델에 따라 배포되는 소프트웨어(SAP Business One 제외)에 대해 SAP 제공 Support 를 마케팅 및 배치하거나 VAR 제공 Support 를 마케팅, 판매 및 제공하기 위해 최선의 노력을 기울입니다.

3. 파트너는 SAP 가 오직 본 VAR 제공 Support 모델, 기술 지원 가이드 및 가격 리스트에 명시된 기준에 따라 VAR 제공 Support 를 파트너에게 제공한다는 점을 인정합니다. 파트너는 일부 소프트웨어 제품에는 VAR 제공 Support 가 제공되지 않음을 인정합니다.

제2조 VAR 제공 Support 소개

1. 본 VAR 제공 Support 모델에 따라, 파트너는 지원 소프트웨어에 대한 주요 지원 제공자가 됩니다. 간단히 말해서, 파트너는 지원 최종 사용자로부터 문제점을 수신하여 해당 파트너 지원 의무를 수행해야 합니다(추가 정의 및 설명은 2부 – C. 제 5 조 (파트너 지원 의무) 참조).

2. SAP 는 지원 소프트웨어에 대한 후속 지원 제공자가 되며, 파트너가 해당 파트너 지원 의무를 수행한 후 파트너로부터 문제점을 수신하여 Development Support 를 수행합니다(추가 정의 및 설명은 2 부 - B. 제 1 조 (SAP 의 Support 업무) 참조).

3. 파트너는 VAR 제공 Support 를 받는 데 관심이 있는 각 최종 사용자에게 SAP Support 제품의 범위와 가치에 대해 설명합니다.

4. VAR 제공 Support 의 정확한 범위와 SAP Enterprise Support 와 SAP Standard Support 간의 차이는 2부 - A. (VAR 제공 Support 의 표준 서비스)에 명시됩니다.

5. SAP Business One 에는 본 VAR 제공 Support 모델이 적용되지 않습니다. SAP Business One 에 대해 VAR 제공 Support 를 받기 위한 선행 조건은 <http://www.sap.com/company/legal> 에서 사용할 수 있는 “SAP PartnerEdge - SAP Business One 에 대한 VAR 제공 Support 조건”에서 명시합니다.

제3조 VAR 제공 Support 에 대한 전제 조건

지원 소프트웨어용으로 VAR 제공 Support 를 마케팅, 판매, 제공할 수 있는 허가를 받기 위해, 파트너는 다음과 같은 전제 조건을 모두 충족해야 합니다.

1. Sell On Premise 모델

파트너와 SAP 는 Sell On Premise 모델을 체결해야 하며 파트너는 그에 따라 소프트웨어를 마케팅하고 배포할 권한이 있어야 합니다.

2. Support 권한

파트너는 제 Article 5 조 (Support 권한)에 명시된 Support 권한을 획득하고 계속 유지해야 합니다.

3. SAP Support 판매 주문

Partner and SAP must have concluded a SAP Support Sales Order (as defined below) for each Software order placed for an End User for which Partner wants to provide VAR Delivered Support.

Article 4 Conclusion of SAP Support Sales Order

1. Partner must place an order with SAP for either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support together with each Software order placed for an End User who wants to receive VAR Delivered Support from Partner (both orders may be included in one order form). Partner will use and fill out completely such forms and minimum order requirements as SAP may prescribe from time to time and must comply with any then-current order process for SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Where available, Partner agrees to use the electronic means provided by SAP for placing orders.

2. Orders by Partner for SAP Enterprise Support and for SAP Standard Support are binding, non-cancellable, non-revocable, and non-transferable. All orders by Partner are subject to SAP's acceptance which SAP will give via the order process, through the Delivery of the relevant Software or by sending an invoice concerning Partner's order for SAP Enterprise Support or SAP Standard Support, whichever occurs first.

3. Every accepted order for SAP Enterprise Support or SAP Standard Support for a specific End User represents a separate contract between SAP and Partner (each a "SAP Support Sales Order").

4. For any additional Supported Software that Supported End User has acquired and is subject to VAR Delivered Support, Partner must conclude a separate SAP Support Sales Order.

5. In case Supported End User has more than one Support Delivery Model (SAP Delivered Support and VAR Delivered Support) within one solution area, Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that the Supported End User installs and runs Software covered under a different Support Delivery Model on a separate technical installation from the one(s) already in place for an existing Support Delivery Model, including, without limitation, installs and runs any Software for which SAP Delivered Support is delivered directly by SAP on a separate technical installation from Software that is supported by a Partner via VAR Delivered Support.

6. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard support between SAP and Partner that were concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein) but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

7. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard support between SAP and Partner that were concluded under or in connection with an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for that Partner provided support but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered

파트너와 SAP 는 파트너가 VAR 제공 Support 를 제공하고자 하는 최종 사용자를 위해 주문한 각 소프트웨어에 대해 SAP Support 판매 주문(아래 정의됨)을 체결해야 합니다.

제4조 SAP Support 판매 주문 체결

1. 파트너는 파트너로부터 VAR 제공 Support 를 받고자 하는 최종 사용자를 위해 주문된 각 지원 소프트웨어와 함께 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 를 SAP 에 주문해야 합니다. (하나의 발주서에 두 주문 모두를 포함시킬 수 있습니다.) 파트너는 해당 양식을 사용하고 SAP 가 수시로 규정할 수 있는 최소 주문 요건을 완전히 기입하며 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 에 관한 당시 주문 절차를 준수해야 합니다. 이용할 수 있는 경우, 파트너는 SAP 가 주문을 위해 제공하는 전자적 수단을 사용하는 것에 동의합니다.

2. SAP Enterprise Support 및 SAP Standard Support 를 위한 파트너의 주문은 구속력을 지니며 취소, 무효화, 양도가 불가능합니다. 파트너의 모든 주문은 SAP 의 승낙이 있어야 하며, 이는 SAP 의 관련 소프트웨어의 납품 또는 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 파트너 주문에 대한 청구서 발송 중 먼저 발생하는 주문 절차를 통해 이루어집니다.

3. 특정 최종 사용자에 대해 수락된 모든 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 주문은 SAP 와 파트너 간의 별도 계약(각각 "SAP Support 판매 주문")을 나타냅니다.

4. 지원 최종 사용자가 획득했으며 VAR 제공 Support 가 적용되는 모든 추가 지원 소프트웨어에 대해, 파트너는 별도의 SAP Support 판매 주문을 체결해야 합니다.

5. 지원 최종 사용자가 하나의 솔루션 영역 내에 둘 이상의 Support 제공 Model(SAP 제공 Support 및 VAR 제공 Support)을 가지고 있는 경우, 파트너는 지원 최종 사용자 유지보수 계약 시 지원 최종 사용자가 기존 Support 제공 모델을 위한 기존 설치와는 다른 별도의 기술 설치에서 다른 Support 제공 모델에 따라 소프트웨어를 설치하고 실행하도록 해야 합니다. 여기에는 VAR 제공 Support 를 통해 파트너가 지원하는 소프트웨어와 다른 별도의 기술 설치에서 SAP 가 SAP 제공 Support 를 직접 제공하는 모든 소프트웨어를 설치하고 실행하는 작업이 포함되나 이에 국한되지 않습니다.

6. SAP Business One 에 관한 주문을 제외하고 VAR 제공 Support 를 위한 기존 "PartnerEdge 채널 계약 VAR"(해당 문서에 정의됨)에 따라 또는 그와 연결하여 SAP 와 파트너 간에 체결되었거나 지속된 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 모든 주문은 VAR 제공 Support 명세서에 명시된 효력 발생일 당시 유효한 경우 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 SAP Support 판매 주문으로 지속됩니다. 이와 관련하여, 본 VAR 제공 Support 모델의 조건이 적용됩니다.

7. SAP Business One 에 관한 주문을 제외하고 기존 SMB 재판매 계약 또는 파트너가 지원을 제공한 기타 기존 SAP 파트너 재판매 계약에 따라 또는 그와 연결하여 SAP 와 파트너 간 체결된 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 모든 주문은 VAR 제공 Support 명세서에 명시된 효력 발생일 당시 유효한 경우 본 VAR 제공 Support

Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

Article 5 Support Authorization

1. Achievement of Support Authorization

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support, Partner must, inter alia, have achieved and continue to uphold Support Authorization. The Technical Support Guide explains in detail, what Partner needs to do to achieve and continue to uphold Support Authorization.

2. Consequences of losing Support Authorization

a) If Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization (“Loss Of Support Authorization”):

- i. Partner will no longer be authorized to market and sell VAR Delivered Support to any End User;
- ii. Partner will remain entitled to provide VAR Delivered Support for those Supported End Users’ SAP Support Sales Orders which were still valid and for that Partner was authorized to provide VAR Delivered Support at the point in time the Loss Of Support Authorization occurred but only as long as SAP offers VAR Delivered Support for a Software product; and
- iii. SAP will start billing the Partner at the SAP Delivered Support rate (including any prior fee increases) for those SAP Support Sales Orders for which Partner remains entitled to provide VAR Delivered Support as set out in this Article 5 no. 2 a)ii. above from and including the first day after the Loss Of Support Authorization. From that point in time, Partner may also direct all requests for Partner Support Duties (as further described and defined in the Part 2 – Section C. Article 5 (Partner Support Duties)) for such Supported End Users’ SAP Support Sales Orders directly to SAP. Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that in such case SAP may contact each Supported End User directly. Any additional maintenance services agreed to by Partner with its End Users, which are supplementary to those offered under this VAR Delivered Support Model, will not be delivered by SAP. Partner will solely remain liable towards its End Users, including, without limitation, to deliver any VAR Delivered Support services as well as any additional maintenance services Partner has agreed to under its End User maintenance agreement.

b) If Partner provided VAR Delivered Support (as defined in the “PartnerEdge Channel Agreement VAR”) under or in connection with the old “PartnerEdge Channel Agreement VAR” but lost or otherwise did not continue to uphold Support Authorization (as defined in the “PartnerEdge Channel Agreement VAR”), this Article 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.

c) If Partner provided support under a SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement with SAP that originally did not require any “Partner Center Of Expertise” certification for Partner to be allowed to provide VAR Delivered Support and Partner:

- i. has not achieved Support Authorization; or

모델에 따라 SAP Support 판매 주문으로 지속됩니다. 이와 관련하여, 본 VAR 제공 Support 모델의 조건이 적용됩니다.

제5조 Support 권한

1. Support 권한 획득

VAR 제공 Support 를 마케팅, 판매 및 제공할 수 있는 승인을 받으려면 파트너는 먼저 Support 권한을 획득하고 계속 유지해야 합니다. 기술 지원 가이드에서 파트너가 Support 권한을 획득하고 계속 유지하기 위해 필요한 사항을 자세히 설명합니다.

2. Support 권한 상실의 결과

a) 파트너가 Support 권한을 상실하거나 기타 방식으로 계속 유지하지 않는 경우(“Support 권한의 상실”)

- i. 파트너는 최종 사용자에게 VAR 제공 Support 를 마케팅하고 판매할 권한이 더 이상 없습니다.
- ii. 파트너는 여전히 유효한 지원 최종 사용자의 SAP Support 판매 주문에 대해 VAR 제공 Support 를 제공할 자격이 있으며 SAP 가 소프트웨어 제품에 대해 VAR 제공 Support 를 제공하는 경우에만 해당 파트너는 Support 권한 상실 발생 시점에 VAR 제공 Support 를 제공할 권한이 있습니다.
- iii. SAP 는 Support 권한 상실 이후 첫 날부터 본 제 Article 5 조 제 2 a)ii 항 에 명시된 대로 파트너가 여전히 VAR 제공 Support 를 제공할 자격이 있는 SAP Support 판매 주문에 대해 SAP 제공 Support 요율(이전의 요금 인상 포함)로 파트너에게 청구를 시작합니다. 또한 해당 시점부터 파트너는 해당 지원 최종 사용자의 SAP Support 판매 주문에 대한 파트너 지원 의무(자세한 설명과 정의는 2 부 – C. 제 5 조 (파트너 지원 의무) 참조)와 관련된 모든 요청을 SAP 로 직접 보낼 수 있습니다. 파트너는 이러한 경우 SAP 가 각 지원 최종 사용자와 직접 연락할 수 있다는 점을 지원 최종 사용자 유지보수 계약 시에 확인해야 합니다. 파트너가 최종 사용자와 합의한 추가 유지보수 서비스는 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 제공되는 서비스의 보완으로, SAP 가 제공하지 않습니다. 파트너는 VAT 제공 Support 서비스와 최종 사용자 유지보수 계약에 따라 파트너가 합의한 추가 유지보수 서비스를 포함하나 이에 국한되지 않는 서비스를 최종 사용자에게 제공할 책임이 있습니다.

b) 파트너가 기존 “PartnerEdge 채널 계약 VAR”에 따라 또는 그와 연결하여 VAR 제공 Support 를 제공했지만(“PartnerEdge 채널 계약 VAR”의 정의 참조) Support 권한을 상실했거나 기타 방식으로 계속 유지하지 않은 경우(“PartnerEdge 채널 계약 VAR”의 정의 참조), 본 Article 5 조 제 2a) i, ii, iii 항이 유사하게 적용됩니다.

c) 파트너가 원래 “파트너 Center Of Expertise” 인증서가 없어도 VAR 제공 Support 를 제공할 수 있는 SMB 리셀러 계약 또는 기타 이전에 SAP 와 체결한 재판매 계약에 따라 지원을 제공했고 파트너가 다음 중 하나에 해당되는 경우

- i. Support 권한을 획득하지 않은 경우

- ii. did achieve Support Authorization but did not continue to uphold it,

this Article 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.

- d) If Partner actively provided partner support under a reselling agreement with a company that was acquired by a member of the SAP Group and has not achieved Support Authorization this Article 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.

3. Other Consequences

If Partner does not provide or ceases to provide VAR Delivered Support to a Supported End User or Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization or both and SAP is approached directly by a Supported End User of such Partner, SAP will have the right (depending on Supported End User's choice) to:

- a) directly enter into a SAP Delivered Support agreement with the Supported End User and provide SAP Delivered Support; or
- b) recommend to the Supported End User other partners or third parties for the provision of VAR Delivered Support.

Article 6 Fee for VAR Delivered Support

1. Payment and invoicing of fees
 - a) The general calculation basis for VAR Delivered Support is described in the Price List and will be specified in each SAP Support Sales Order.
 - b) The fee for each SAP Support Sales Order as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this VAR Delivered Support Model must be paid by Partner annually in advance.
 - c) For the Initial Term (but excluding the Initial Term for VAR Delivered Support for SAP Business Objects solutions only) as set out in Article 8 no. 1 (Term) a) i., SAP will send a first invoice for the fee as set out in the SAP Support Sales Order for the period starting on the first day of the month following the Delivery of the Software until December 31st of the current year and a second invoice for the period starting on January 1st and ending on December 31st of the next calendar year.
 - d) For the Initial Term for VAR Delivered Support for SAP Business Objects solutions only as set out in Article 8 no. 1 (Term) a) ii., the fee as set out in the SAP Support Sales Order is invoiced for the period of the Initial Term.
 - e) For each Renewal Term, fees as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this VAR Delivered Support Model are invoiced for the period of the Renewal Term.
 - f) SAP recommends that the Partner should offer SAP Enterprise Support and SAP Standard Support to End Users according to SAP's recommended prices.

- ii. Support 권한을 획득했지만 계속 유지하지 않은 경우

본 제 Article 5 조 제 2a) i, ii, iii 항이 유사하게 적용됩니다.

- d) 파트너가 SAP 그룹의 계열사가 획득한 회사와의 재판매 계약에 따라 파트너 지원을 활발하게 제공했지만 Support 권한을 획득하지 않은 경우 본 제 Article 5 조 제 2a) i, ii, iii 항이 유사하게 적용됩니다.

3. 기타 결과

파트너가 VAR 제공 Support 를 지원 최종 사용자에게 제공하지 않거나 제공을 중단하거나, 파트너가 Support 권한을 상실하거나 기타 방식으로 계속 유지하지 않거나, 또는 이 둘 모두에 해당하고 해당 파트너의 지원 최종 고객이 SAP 에 직접 문의하는 경우 SAP 는 지원 최종 사용자의 선택에 따라 다음을 수행할 권리가 있습니다.

- a) 지원 최종 사용자와 SAP 제공 Support 계약을 직접 체결하고 SAP 제공 Support 를 제공
- b) 지원 최종 사용자에게 VAR 제공 Support 를 제공할 수 있는 다른 파트너 또는 제 3 자를 추천

제6조 VAR 제공 Support 에 대한 요금

1. 요금 지급 및 청구
 - a) VAR 제공 Support 의 일반 계산 근거는 가격 리스트에 설명되어 있으며 각 SAP Support 판매 주문에 명시됩니다.
 - b) 파트너는 원래 SAP Support 판매 주문에 명시되었거나 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 인상된 각 SAP Support 판매 주문 요금을 매년 선납해야 합니다.
 - c) 제 Article 8 조 제 1 항 (계약 기간) 제 a) i 항에 정의된 최초 기간의 경우(SAP Business Objects 솔루션에 대한 VAR 제공 Support 의 최초 기간은 제외), SAP 는 소프트웨어를 납품한 익월 첫 번째 날부터 해당 연도 12 월 31 일까지의 기간에 대해 SAP Support 판매 주문에 명시된 요금의 첫 번째 청구서를 발송하고 다음 연년 1 월 1 일부터 12 월 31 일까지의 기간에 대해 두 번째 청구서를 발송합니다.
 - d) 제 Article 8 조 제 1 항 (계약 기간) a) ii 에 명시된 SAP Business Objects 솔루션에 대한 VAR 제공 Support 의 최초 기간의 경우 최초 기간에 대해 SAP Support 판매 주문에 명시된 요금이 청구됩니다.
 - e) 각 갱신 기간의 경우, 원래 SAP Support 판매 주문에 명시되거나 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 인상된 요금이 해당 갱신 기간에 대해 청구됩니다.
 - f) SAP 는 파트너가 SAP 권장 가격에 따라 최종 사용자에게 SAP Enterprise Support 및 SAP Standard Support 를 제공할 것을 권장합니다.

2. Fee Increase

- a) SAP agrees that the fee for SAP Standard Support will remain unchanged for the Initial Term and the 1st Renewal Term.
- b) SAP agrees that the fee for SAP Enterprise Support will remain unchanged until December 31, 2020.
- c) After the applicable periods mentioned in this Article 6 no. 2a) and b) above, SAP reserves the right to increase the fee for each SAP Support Sales Order once during a calendar year upon three months' prior notice to Partner ("**Fee Increase**"). In case of a Fee Increase, Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving one month's prior notice to the effective date of the Fee Increase.
- d) The first Fee Increase must not exceed the percentage by which the Index as defined in Part 2 – Article 9 (Index) of the PartnerEdge GTCS has increased (calculated on a cumulative year-over-year basis) compared to the value of the Index as of the start date of the Initial Term of an SAP Support Sales Order. Any subsequent Fee Increase will be limited to the percentage by which the Index has increased (calculated on a cumulative year-over-year basis) compared to the value of the Index that was used as the basis for the last prior fee increase for a SAP Support Sales Order. If the Index ceases to be existent, SAP may choose to replace the Index by applying a reasonably equivalent price index as published by any governmental agency or non-partner agency ("**Replacement Index**"). SAP will inform Partner of a change to a Replacement Index in writing. Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving one month's prior notice to the effective date of a Fee Increase based on a Replacement Index.
- e) Not raising fees in any given year is not a waiver of SAP's right to do so.
- f) The limitations in this Article 6 no. 2b), c) and d) will not apply to the following notices and orders:
 - i. notices to Partner for price increases provided to Partner prior to January 1st, 2010 (even if the price increase will become effective at one or multiple times after January 1st, 2010);
 - ii. notices to Partner that modify other notices provided prior to January 1st, 2010 to the advantage of Partner (e.g. by delaying or slowing down an already announced price increase); and
 - iii. any notices to Partner regarding any SAP Support Sales Orders for SAP Enterprise Support that had not been priced at 22% of the Partner's software buy price but these will be capped at 22% of the Partner's software buy price until December 31, 2020.

SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 6 no. 2 (Fee Increase) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

3. Fee per Incident. Under this VAR Delivered Support Model, Partner is responsible for solving Incidents that do not require Development Support. If an Incident is forwarded by a Supported End User or Partner to SAP, and it does not meet the criteria below in a), b) and c), Partner must pay to SAP a fee per Incident as further outlined in the

2. 요금 인상

- a) SAP 는 SAP Standard Support 에 대한 요금이 최초 기간과 첫 번째 갱신 기간 동안 변동 없이 유지된다는 것에 동의합니다.
- b) SAP 는 SAP Enterprise Support 요금이 2020 년 12 월 31 일 목요일까지 변동 없이 유지된다는 것에 동의합니다.
- c) 위의 본 제 Article 6 조 제 2a)항 및 제 b)항에 언급된 적용 기간 이후, SAP 는 파트너에게 3 개월 전에 통지하여 일년에 한 차례 각각의 SAP Support 판매 주문에 대한 요금을 인상할 권리를 보유합니다("요금 인상"). 요금 인상의 경우, 파트너는 요금 인상의 효력 발생일에 앞서 1 개월 사전 통지를 전달해 지원 최종 사용자에게 관한 모든 SAP Support 판매 주문을 해지할 수 있습니다.
- d) 첫 번째 요금 인상은 SAP Support 판매 주문의 최초 기간 시작일 당시의 지수(PartnerEdge GTCS 2 부-제 9 조 (지수)에 정의됨) 값 대비 지수 상승률(연간 누적 기준으로 계산)을 초과할 수 없습니다. 모든 후속 요금 인상은 해당 SAP Support 판매 주문에 대한 이전 요금 인상의 기준으로 사용된 지수 값 대비 지수 상승률(연간 누적 기준으로 계산)로 제한됩니다. 이 지수가 없어진 경우, SAP 는 정부기관 또는 비정부기관에 의해 발표되는 합리적으로 동등한 물가 지수를 적용하여 지수를 대체하기로 할 수 있습니다("대체 지수"). SAP 는 대체 지수에 대한 변경을 파트너에게 서면으로 통보합니다. 파트너는 대체 지수에 근거하여 요금 인상의 효력 발생일에 앞서 1 개월 사전 통지를 전달해 지원 최종 사용자와 관계된 모든 SAP Support 판매 주문을 해지할 수 있습니다.
- e) SAP 가 특정 연도에 요금을 인상하지 않는다고 해서 SAP 가 요금 인상 권리를 포기하는 것을 의미하지는 않습니다.
- f) 본 제 Article 6 조 제 2b), c), d)항의 제한 사항은 다음 통지 및 주문에 적용되지 않습니다.
 - i. 2010 년 1 월 1 일 이전에 파트너에게 제공되는 가격 인상 통지(가격 인상이 2010 년 1 월 1 일 이후 한 차례 이상 효력을 발하는 경우 포함)
 - ii. 2010 년 1 월 1 일 이전에 제공된 기타 통지를 파트너에게 유리하게 수정하는 통지(예: 이미 공지된 가격 인상을 뒤로 미루거나 속도를 늦춤)
 - iii. 파트너의 소프트웨어 구매가의 22%로 가격이 책정되지 않았지만 2020 년 12 월 31 일까지 파트너의 소프트웨어 구매가의 22%로 한도 조정될 SAP Enterprise Support 에 대한 SAP Support 판매 주문에 관한 통지

SAP 는 파트너가 지원 최종 사용자와의 지원 및 유지보수 계약에서 본 제 Article 6 조 제 2 항 (요금 인상)에 명시된 조건을 반영할 것을 권장합니다.

3. 문제점당 요금 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 파트너는 Development Support 가 필요 없는 문제점을 해결할 책임이 있습니다. 지원 최종 사용자나 파트너가 문제점을 SAP 로 전달하고 해당 문제점이

Price List ("Payment for non-standard and/or other maintenance services").

SAP will not invoice Partner:

- a) for Incidents that were processed by SAP Development Support (as set out in Part 2 - Section B. Article 1 (SAP's support tasks));
- b) for Priority 1 Incidents for Supported End Users that have purchased SAP Enterprise Support; or
- c) if the number of Incidents eligible for invoicing is five or fewer Incidents per quarter.

SAP will issue invoices to Partner on a quarterly basis. Such invoices will comprise a list of Incidents processed by SAP Support Organization. Invoices will only include Incidents that are closed (with status "Confirmed" by Partner/Supported End User or with status "Confirmed Automatically" by SAP).

Article 7 Tax

1. Each Party will be responsible for the payment of its own taxes.
2. All taxes based on income that are imposed, or may be imposed, by any federal, state or local government entities for payments received under or in connection with any part of this Agreement will be borne by the recipient of the payment ("**Recipient**").
3. If the Party making such payments ("**Payer**") is required by law to withhold income or corporation tax or a similar tax ("**Withholding Tax**") from any gross payment to the Recipient under or in connection with any part of this Agreement, Payer will be entitled to withhold or deduct such tax from the gross amount to be paid if and to the extent that the Recipient may offset the withholding income and corporate tax liabilities according to the law the country of residence of the Recipient against its income or corporate tax liabilities. However, Payer must use all endeavours to reduce any such withholding payable to the lowest possible rate subject to compliance with all applicable laws and double taxation treaties. Recipient will cooperate with Payer to the extent that is necessary to apply for such reduction, especially by, but not limited to, providing necessary forms to Payer or the relevant tax authority. Otherwise, Payer is entitled to withhold tax at standard rates according to the relevant laws. The Payer will in the case of any withholding of any Withholding Tax provide to the Recipient a receipt from the relevant tax authority to which such Withholding Tax has been paid. In case the Recipient under or in connection with any part of this Agreement is not entitled to offset the withholding income and corporate tax liability according to the law of the country of residence, Recipient and Payer will mutually agree in writing whether the Payer will be entitled to withhold taxes on account of the Recipient from the contractually agreed payments. The fact that such offset is not possible (or not possible in a specific year) must be notified by Recipient to the Payer.
4. All other taxes or charges of any kind (including but not limited to, customs duties, tariffs, excise, gross receipts, sales and use and value added tax) except income tax or corporation tax (or similar taxes) will be borne by the Payer. Partner must communicate to SAP its VAT or GST identification number(s) attributed by the country where Partner has established its business. SAP shall consider the support for the Supported Software provided under or in connection with this Agreement to be for Partner's business operations and provided to the location(s) of the Partner in accordance with the provided VAT or GST identification number(s). If any such tax or duty has to be withheld or

아래 제 a), b) 및 c)항의 기준에 부합하지 않는 경우 파트너는 가격 리스트("비표준 및/또는 기타 유지보수 서비스에 대한 지급")에 자세히 명시된 문제점당 요금을 SAP 에 지불해야 합니다.

다음과 같은 경우 SAP 는 파트너에게 청구하지 않습니다.

- a) SAP Development Support 에서 처리된 문제점(2 부 - B. 제 1 조 (SAP 의 Support 업무)에 명시됨)
- b) SAP Enterprise Support 를 구매한 지원 최종 사용자의 우선순위 1 문제점, 또는
- c) 분기당 청구 가능한 문제점 수가 5 개 이하인 경우

SAP 는 분기별로 파트너에게 송장을 발행합니다. 이러한 송장은 SAP 지원 조직에서 처리한 문제점 목록으로 구성됩니다. 송장에는 종결된 문제점만이 포함됩니다(파트너/지원 최종 사용자에 의한 "확인" 상태 또는 SAP 에 의한 "자동 확인" 상태로 완료됨).

제7조 세금

1. 각 당사자는 각자의 세금을 납부할 책임이 있습니다.
2. 본 계약에 따라 또는 그와 관련하여 수령된 지급액에 대해 연방, 주, 지방 정부가 부과할 수 있는 모든 소득 기반 세금은 지급액 수령자("수령자")가 부담합니다.
3. 그러한 지급 당사자("지급자")가 법률에 따라 본 계약에 따라 또는 그와 관련하여 수령자에게 지급해야 할 총액에서 소득세, 법인세 또는 유사 세금을 원천징수해야 할 경우("원천징수 세금"), 지급자는 수령자가 해당 거주 국가 법률에 따라 소득세 또는 법인세 금액에서 원천징수 소득세 및 법인세 금액을 상계할 수 있는 경우 그러한 범위 내에서, 지급해야 할 총액에서 해당 세금을 원천징수 또는 공제할 수 있습니다. 그러나 지급자는 지급해야 할 해당 원천징수 세금을, 해당 법률 및 이중 과세 협정을 준수하는 범위에서 최대한 낮은 세율로 차감할 수 있도록 모든 노력을 기울여야 합니다. 수령자는 그러한 차감을 적용하는 데 필요한 범위에서, 특히 지급자 또는 관련 세무 당국에 필요한 양식을 제공하여 지급자와 협력합니다. 그렇지 않을 경우, 지급자는 관련 법률에 따라 표준 세율로 세금을 원천징수할 수 있습니다. 원천징수 세금을 원천징수하는 경우, 지급자는 해당 원천징수 세금이 납부된 해당 세무 당국이 발행한 영수증을 수령자에게 제공합니다. 본 계약에 따라 또는 그와 관련하여 수령자가 거주 국가 법률에 따라 원천징수 소득세 및 법인세 금액을 상계할 수 없는 경우, 수령자와 지급자는 계약상 합의된 지급액에서 수령자가 부담해야 할 세금을 지급자가 원천징수할 수 있는지 여부에 대해 서면으로 상호 합의합니다. 수령자는 이러한 상계가 불가능하다는(또는 특정 연도에 불가능하다는) 사실을 지급자에게 통지해야 합니다.
4. 소득세 또는 법인세(또는 유사 세금)를 제외한 모든 종류의 기타 세금 또는 부과금(관세, 운임, 소비세, 수입세, 판매세, 사용세, 부가가치세 등 포함)은 지급자가 부담합니다. 파트너는 파트너가 사업 활동을 하고 있는 국가에서 발생하는 VAT 또는 GST 식별 번호를 SAP 에 전달해야 합니다. SAP 는 본 계약에 따라 또는 그와 관련하여 제공된 지원 소프트웨어용 지원을 제공된 VAT 또는 GST 식별 번호에 따라 파트너의 업무 운영을 위해 파트너의 위치로 제공하는 것으로

deducted from any payment under or in connection with any part of this Agreement, Payer must increase payment under or in connection with any part of this Agreement by such amount to ensure that after such withholding or deduction, Recipient has received an amount equal to the payment otherwise required. Any applicable direct pay permits or valid tax-exempt certificates must be provided to SAP prior to the execution of the VAR Delivered Support Schedule.

간주합니다. 본 계약에 따라 또는 그와 관련한 지급액에서 세금이나 부과금을 원천징수 또는 공제해야 하는 경우, 지급자는 본 계약에 따라 또는 본 계약과 관련하여 지급액을 늘려 해당 원천징수 또는 공제 후에 수령자가 공제가 이루어진 후 요구되는 지급액에 상응하는 금액을 수령할 수 있도록 합니다. 관련된 모든 직접 납부 허가서 또는 유효한 면세 증서는 본 VAR 제공 Support 명세서 체결 전에 SAP 에 제공되어야 합니다.

Article 8 Term and Termination of SAP Support Sales Orders

제8조 SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지

1. Term

1. 계약 기간

a) The initial term for SAP Support Sales Orders will be as follows (“**Initial Term**”):

a) SAP Support 판매 주문의 최초 기간은 다음과 같습니다(“**최초 기간**”).

i. for each SAP Support Sales Order relating to (i) Supported Software except for SAP BusinessObjects solutions only and (ii) joint transactions (sale of VAR Delivered Support for SAP BusinessObjects solutions together with VAR Delivered Support for one or more Supported Software products that are not SAP Business Objects solutions in one order), VAR Delivered Support will commence and the initial term will start as of the first day of the month following the Delivery of the Software and will end on December, 31st of the next full calendar year (except if the first day of the month following the Delivery of the Software falls on January, 1st of a respective calendar year, in which case the initial term will run until December, 31st of the respective calendar year); or

i. (i) SAP BusinessObjects 솔루션을 제외한 지원 소프트웨어 및 (ii) 공동 트랜잭션(단일 발주에서 Business Objects 솔루션을 제외한 하나 이상의 지원 소프트웨어 제품용 VAR 제공 Support 와 함께 SAP BusinessObject 제품용 SAP BusinessObjects 솔루션을 판매하는 경우)에 대한 각 SAP Support 판매 주문의 경우, VAR 제공 Support 가 시작되고 최초 기간은 소프트웨어 제공 후 익월 첫 번째 날을 기준으로 시작되며 다음 역년 12 월 31 일에 종료됩니다(단, 소프트웨어 제공 후 익월 첫 번째 날이 해당 역년의 1 월 1 일인 경우 최초 기간은 해당 역년 12 월 31 일까지). 또는

ii. for each SAP Support Sales Order relating only to SAP BusinessObjects solutions, VAR Delivered Support will commence and the initial term will start as of the day of Delivery of the Software and will end twelve months later (but excluding the date having the same day and month as the day of Delivery of the Software).

ii. SAP BusinessObjects 솔루션에만 관련된 각 SAP Support 판매 주문의 경우, VAR 제공 Support 가 시작되고 최초 기간은 소프트웨어 제공일을 기준으로 시작되며 12 개월 후에 종료됩니다(단, 소프트웨어 제공일과 월, 일이 같은 날짜 제외).

b) After the Initial Term and subject to this VAR Delivered Support Model each SAP Support Sales Order will automatically renew for subsequent twelve months periods:

b) 최초 기간 후 본 VAR 제공 Support 모델을 따르는 것을 조건으로, 각 SAP Support 판매 주문은 이후 12 개월 기간 동안 다음 날짜에 자동으로 갱신됩니다.

i. for each SAP Support Sales Order relating to (i) Supported Software except for SAP BusinessObjects solutions only and (ii) joint transactions (sale of VAR Delivered Support for SAP BusinessObjects solutions together with VAR Delivered Support for one or more Supported Software products that are not SAP BusinessObjects solutions in one order), on January 1st of each calendar year; or

i. (i) SAP BusinessObjects 솔루션을 제외한 지원 소프트웨어 및 (ii) 공동 트랜잭션(단일 발주에서 Business Objects 솔루션을 제외한 하나 이상의 지원 소프트웨어 제품용 VAR 제공 Support 와 함께 SAP BusinessObject 제품용 SAP BusinessObjects 솔루션을 판매하는 경우)에 대한 각 SAP Support 판매 주문의 경우, 매 역년 1 월 1 일, 또는

ii. for each SAP Support Sales Order relating only to SAP BusinessObjects solutions, on each date having the same day and month as the day of Delivery of the Software.

ii. SAP BusinessObjects 솔루션에만 관련된 각 SAP Support 판매 주문의 경우, 소프트웨어 제공일과 월, 일이 같은 각 날짜

(each a “**Renewal Term**”), whereby the first twelve months period immediately following the Initial Term will be defined as “**1st Renewal Term**”.

(각 “**갱신 기간**”). 최초 기간 직후 최초 12 개월의 기간은 “**첫 번째 갱신 기간**”으로 정의됩니다.

2. Termination

2. 해지

a) Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving three months’ prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. For the avoidance of any doubt: termination by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.

a) 파트너는 최초 기간 또는 갱신 기간 종료에 앞서 3 개월 사전 서면 통지를 전달해 지원 최종 사용자에게 관한 모든 SAP Support 판매 주문을 해지할 수 있습니다. 좀 더 명확히 하자면, 파트너에 의한 해지는 지원 최종 사용자의 모든 SAP Support 판매 주문에 엄격히 적용되며, 지원 최종 사용자에게 관한 SAP Support 판매 주문의 부분

해지는 허용되지 않습니다.

- b) When Partner terminates any SAP Support Sales Orders, Partner will provide SAP with the name and customer identification number of the relevant Supported End User to which the SAP Support Sales Orders pertained, the reason for termination, the effective date of termination and a copy of the termination notice relating to the support and maintenance agreement between the Supported End User and the Partner.
 - c) SAP may terminate SAP Support Sales Orders by giving three months' prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. If Partner does not pay on the due date any amount payable to SAP under or in connection with a SAP Support Sales Order at the place at and in the currency in which it is expressed to be payable, SAP will be entitled to terminate the relevant SAP Support Sales Order unless payment is made within thirty days of the due date.
 - d) If SAP Support Sales Orders are terminated, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of the affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Orders will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact the affected End Users immediately after receipt or sending of the termination notice concerning SAP Support Sales Orders.
 - e) Upon termination of a SAP Support Sales Order or termination of this VAR Delivered Support Model, Partner shall return to each affected Supported End User all information provided to Partner which is relevant for the provision of support for the Supported Software.
3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

Article 9 Change of Support Offering

1. Change of Support Offering from SAP Enterprise Support to SAP Standard Support

- a) Notwithstanding Partner's right under Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for the Supported End User under the following condition:
 - i. Partner's first, still active SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support for the affected End User must have completed the Initial Term; and

- b) 파트너가 SAP Support 판매 주문을 해지하는 경우, 파트너는 SAP 에 SAP Support 판매 주문과 관련된 해당 지원 최종 사용자의 이름과 고객 ID 번호, 해지 사유, 해지 효력 발생일, 지원 최종 사용자와 파트너 간 지원 및 유지보수 계약의 해지 통지 사본을 제공합니다.
 - c) SAP 는 최초 기간 또는 갱신 기간 종료에 앞서 3 개월 사전 서면 통지를 전달해 SAP Support 판매 주문을 해지할 수 있습니다. 파트너가 SAP Support 판매 주문에 따라 또는 이와 관련하여 SAP 에 지급해야 할 금액을 지급 기한 내에 지급 요청 문서에 명시된 장소 및 통화로 지급하지 않은 경우, SAP 는 해당 SAP Support 판매 주문을 해지할 권한이 있습니다(단, 지급 기한 후 30 일 내에 지급이 이루어진 경우 제외).
 - d) SAP Support 판매 주문이 해지되는 경우, SAP 는 SAP 또는 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너에게 모든 관련 SAP Support 판매 주문을 이관하고자 노력할 것입니다. 파트너는 지원 최종 사용자의 선택에 따라 SAP 또는 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너에게 관련 SAP Support 판매 주문을 이관하는 것을 적극적으로 지원할 것에 동의합니다. 지원 최종 사용자가 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너로부터 VAR 제공 Support 를 받고자 하는 경우, 파트너는 SAP 가 SAP Support 판매 주문이 이관되는 관련 SAP 파트너에게 각 SAP Support 판매 주문의 요금(유지보수 요율 및 유지 보수 기준 가격, 즉 소프트웨어 파트너 구입가)을 공개하도록 허가합니다. 파트너는 각 지원 최종 사용자와의 지원 및 유지보수 계약에서 SAP Support 판매 주문에 관한 해지 통지의 수령 또는 발송 즉시 SAP 가 관련 최종 사용자에게 연락할 수 있도록 보장해야 합니다.
 - e) SAP Support 판매 주문 또는 본 VAR 제공 Support 모델의 해지 시, 파트너는 지원 소프트웨어용 Support 제품과 관련하여 파트너에게 제공된 모든 정보를 각 관련 지원 최종 사용자에게 반환해야 합니다.
3. SAP 는 지원 최종 사용자와의 지원 및 유지보수 계약에서 파트너가 본 제 Article 8 조 (SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지)에 명시된 조건을 반영할 것을 권장합니다.

제9조 Support 제품의 변경

1. SAP Enterprise Support 에서 SAP Standard Support 로 Support 제품 변경

- a) 제 Article 8 조 (SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지) 제 2 항에 따른 파트너의 권리에 관계없이, 그리고 파트너가 관련 지원 최종 사용자에게 대해 의무 불이행 상태에 있지 않다는 조건으로, 파트너는 다음 조건에 따라 지원 최종 사용자에게 대해 SAP Enterprise Support 대신 SAP Standard Support 를 선택할 수 있습니다.
 - i. 관련 최종 사용자에게 제공하는 SAP Enterprise Support 에 대한 파트너의 첫 번째 유효한 SAP Support 판매 오더는 최초 기간을 완료해야 합니다.

ii. Partner must provide SAP with three months' prior written notice:

a) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on a calendar year renewal basis (renewing on January 1st of each calendar year) or if some of the SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are on a calendar year renewal basis and others on an anniversary renewal basis, to December 31st in any calendar year; or

β) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on an anniversary renewal basis (renewing every twelve months after the day on that Delivery of the Software occurred), to the day before the anniversary date of the SAP Support Sales Order that is the first one to come up for renewal in any calendar year. As an example: Partner concluded three SAP Support Sales Order with SAP on the following dates: 30th June 2011, 2nd February 2012 and 13th March 2013. In such case, the first one to come up for renewal in any calendar year would be the one dated 2nd February 2012. Thus, 1st February of any calendar year would be the day before the anniversary date.

b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any selection of SAP Standard Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Enterprise Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Standard Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Standard Support.

c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Enterprise Support and selection of SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Standard Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.

d) If Partner selects SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for a Supported End User Article 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Article 9 no. 1b).

2. Change of Support Offering from SAP Standard Support to SAP Enterprise Support

a) Notwithstanding Partner's right under Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for the Supported End User with three months' prior written notice to SAP to the first day of any calendar month.

ii. 파트너는 다음 날짜를 기준으로 3 개월 이전에 SAP 에 서면 통지를 제공해야 합니다.

a) 관련 지원 최종 사용자에게 대한 모든 SAP Support 판매 오더가 역년 기준으로만 갱신되는 경우(각 역년의 1 월 1 일 갱신) 또는 관련 최종 사용자에게 대한 일부 SAP Support 판매 주문이 역년 기준으로 갱신되고 일부는 1 주년 기준으로 갱신되는 경우, 해당 역년의 12 월 31 일, 또는

β) 관련 지원 최종 사용자에게 대한 모든 SAP Support 판매 주문이 1 주년 기준으로만 갱신되는 경우(소프트웨어 제공이 발생한 날 이후 12 개월마다 갱신), 1 년 중 갱신이 첫 번째로 발생하는 SAP Support 판매 주문의 1 주년 날짜의 전날. 예를 들어, 2011 년 6 월 30 일, 2012 년 2 월 2 일, 2013 년 3 월 13 일에 파트너가 SAP 와 3 개의 SAP Support 판매 주문을 체결했습니다. 이 경우 해당 연도에 갱신이 첫 번째로 발생하는 주문은 2012 년 2 월 2 일의 주문입니다. 따라서 해당 연도의 2 월 1 일이 1 주년 날짜의 전날이 됩니다.

b) 파트너는 이러한 선택을 서면으로 통지해야 하며, SAP Standard Support 가 시작되면 실행 중인 SAP Enterprise Support 는 해지됩니다. SAP Standard Support 의 선택은 해당 지원 최종 사용자의 현재 SAP Enterprise Support 에 따른 모든 지원 소프트웨어 솔루션에 적용되며 가격을 포함하여 SAP Standard Support 에 대한 SAP 의 당시 유효한 조건을 따릅니다. SAP 는 SAP Standard Support 의 선택 및 수정 또는 파트너의 선택과 SAP 의 당시 유효한 조건을 기록한 기타 문서에 대해 파트너에게 신규 SAP Support 판매 오더를 한 건 이상 체결하도록 요구할 수 있습니다. 신규 최초 기간은 SAP Standard Support 의 시작과 함께 시작됩니다.

c) 좀 더 명확히 하자면, 파트너가 SAP Enterprise Support 를 해지하고 SAP Enterprise Support 대신 SAP Standard Support 를 선택할 경우 이 변경은 지원 최종 사용자의 모든 SAP Support 판매 주문에 엄격히 적용되며, 지원 최종 사용자와 관련된 특정 SAP Support 판매 주문에 대해 SAP Enterprise Support 를 일부 해지하거나 SAP Standard Support 를 일부 선택하는 것은 허용되지 않습니다.

d) 파트너가 지원 최종 사용자에게 대해 SAP Enterprise Support 대신 SAP Standard Support 를 선택하는 경우 제 Article 6 조 (VAR 제공 Support 의 요금)이 적용되지만 기간은 본 제 Article 9 조 제 1b)항에 따라 신규 최초 기간이 시작되는 날짜에 시작됩니다.

2. SAP Standard Support 에서 SAP Enterprise Support 로 Support 제품 변경

a) 제 Article 8 조 (SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지) 제 2 항에 따른 파트너의 권리에 관계없이, 그리고 파트너가 관련 지원 최종 사용자에게 대해 의무 불이행 상태에 있지 않다는 조건으로, 파트너는 3 개월의 사전 서면 통지를 SAP 에 하여 역월의 첫 번째 날까지 지원 최종 사용자에게 대해 SAP Standard Support 대신 SAP Enterprise Support 를 선택할 수 있습니다.

- b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any selection of SAP Enterprise Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Standard Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Enterprise Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Enterprise Support.
- c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Standard Support and selection of SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Standard Support or partial selection of SAP Enterprise Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
- d) If Partner selects SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for a Supported End User Article 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Article 9 no. 2a).

- b) 파트너는 이러한 선택을 서면으로 통지해야 하며, SAP Enterprise Support 가 시작되면 SAP Standard Support 는 해지됩니다. SAP Enterprise Support 의 선택은 해당 지원 최종 사용자의 현재 SAP Standard Support 에 따른 모든 지원 소프트웨어 솔루션에 적용되며 가격을 포함하여 SAP Enterprise Support 에 대한 SAP 의 당시 유효한 조건을 따릅니다. SAP 는 SAP Enterprise Support 의 선택 및 수정 또는 파트너의 선택과 SAP 의 당시 유효한 조건을 기록한 기타 문서에 대해 파트너에게 신규 SAP Support 판매 오더를 한 건 이상 체결하도록 요구할 수 있습니다. 신규 최초 기간은 SAP Enterprise Support 의 시작과 함께 시작됩니다.
- c) 좀 더 명확히 하자면, 파트너가 SAP Standard Support 를 해지하고 SAP Standard Support 대신 SAP Enterprise Support 를 선택할 경우 이 변경은 지원 최종 사용자의 모든 SAP Support 판매 주문에 엄격히 적용되며, 지원 최종 사용자와 관련된 특정 SAP Support 판매 주문에 대해 SAP Standard Support 를 일부 해지하거나 SAP Enterprise Support 를 일부 선택하는 것은 허용되지 않습니다.
- d) 파트너가 지원 최종 사용자에 대해 SAP Standard Support 대신 SAP Enterprise Support 를 선택하는 경우 제 Article 6 조 (VAR 제공 Support 의 요금)이 적용되지만 기간은 본 제 Article 9 조 제 2a)항에 따라 신규 최초 기간이 시작되는 날짜에 시작됩니다.

Article 10 Continuous Support

1. Every Supported End User must always have all of its Software installations covered by one type of VAR Delivered Support meaning either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Partner must neither market, nor sell, nor provide SAP Enterprise Support to a Supported End User if such Supported End User operates its Software installations under SAP Standard Support, and vice versa, this includes instances where the support offering was changed from e.g. SAP Standard Support to SAP Enterprise Support. If this is not the case, Partner must terminate its support and maintenance agreements relating to VAR Delivered Support with such Supported End User in their entirety. A partial termination is not permitted. Partner is not permitted to deliver SAP Enterprise Support if that Supported End User operates Software installations under SAP Standard Support, and vice versa. In such case, Partner is required to change the support offering for the Supported End User in accordance with Article 9 (Change of Support Offering).

2. If Partner does not order VAR Delivered Support for an End User immediately after the order of the Supported Software for the End User, but orders it later e.g. to obtain a new Software release, or VAR Delivered Support is otherwise terminated e.g. pursuant to Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2, or declined for some period of time and is subsequently requested or reinstated, Partner can obtain VAR Delivered Support for such End User only upon payment of the fee for VAR Delivered Support that it would (pursuant to the Price List) have had to pay had it agreed to take VAR Delivered Support immediately after the order of the Supported Software. In such case, SAP will invoice Partner such accrued fee for VAR Delivered Support plus a reinstatement fee. Payment of the accrued fee and the reinstatement fee is immediately due and payable in full. The same applies, if this VAR Delivered Support Model was rescinded, terminated according to Article 13 (Term and Termination of this VAR Delivered Support Model) or otherwise terminated and re-activated or concluded anew.

제10조 지속적인 Support

1. 모든 지원 최종 사용자의 모든 소프트웨어 설치에는 한 가지 유형의 VAR 제공 Support, 즉 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 가 적용되어야 합니다. 지원 최종 사용자가 SAP Standard Support 에 따라 소프트웨어 설치를 운영하는 경우 파트너는 해당 지원 최종 사용자에게 SAP Enterprise Support 를 마케팅하거나 판매하거나 제공해서는 안되며, 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 여기에는 예를 들어 Support 제품이 SAP Standard Support 에서 SAP Enterprise Support 로 변경된 경우도 포함됩니다. 그렇지 않은 경우, 파트너는 해당 지원 최종 사용자와의 VAR 제공 Support 에 관한 지원 및 유지보수 계약 전체를 해지해야 합니다. 부분적인 해지는 허용되지 않습니다. 해당 지원 최종 사용자가 SAP Standard Support 에 따라 소프트웨어 설치를 운영하는 경우 파트너는 SAP Enterprise Support 를 제공할 수 없으며, 반대의 경우도 마찬가지입니다. 이러한 경우 파트너는 제 Article 9 조 (Support 제품의 변경)에 따라 지원 최종 사용자에 대한 Support 제품을 변경해야 합니다.

2. 파트너가 최종 사용자용으로 지원 소프트웨어를 주문한 즉시 최종 사용자에 대한 VAR 제공 Support 를 주문하지 않고 나중에 주문하여 새로운 소프트웨어 릴리스를 취득하거나, 제 Article 8 조 (SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지) 제 2 항 등에 따라 VAR 제공 Support 가 달리 해지된 경우, 또는 VAR 제공 Support 가 일정 기간 동안 거부되고 이후 요청 또는 재개시된 경우, 파트너는 지원 소프트웨어의 주문 시점부터 VAR 제공 Support 를 받기로 합의했다면(당시 해당 가격 리스트에 따라) 지급해야 했을 VAR 제공 Support 요금을 지급한 후에만 해당 최종 사용자에 대한 VAR 제공 Support 를 확보할 수 있습니다. 이 경우, SAP 는 VAR 제공 Support 의 누적 요금과 재개시 비용을 파트너에게 청구합니다. 누적 요금과 재개시 비용은 전액을 즉시 지급해야 합니다. 본 VAR 제공 Support 모델이 제 Article 13 조 (본 VAR 제공 Support 모델의 기간 및 해지)에 따라 철회, 해지되거나 다른 방식으로 해지된 후 재활성되거나 처음부터 새로 체결된 경우에도 동일한 사항이 적용됩니다.

3. For the avoidance of any doubt: Article 10 (Continuous Support) no. 2 will also apply to:

- a) any orders for SAP enterprise support or SAP standard support between SAP and Partner that were originally concluded or continued under, or in connection with, the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein), but excluding any orders relating to SAP Business One that were later terminated under the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this VAR Delivered Support Model; and
- b) any orders for SAP enterprise support or SAP standard support between SAP and Partner that were concluded under, or in connection with, an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for which Partner provided support, but excluding any orders relating to SAP Business One that were later terminated under the old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this VAR Delivered Support Model.

4. If Partner wants to provide VAR Delivered Support to End Users who currently receive SAP Delivered Support but wish to order VAR Delivered Support from Partner instead without buying any new Supported Software, Partner must maintain a certain minimum annual revenue as defined in the RSPI.

Article 11 Maintenance Phases

1. VAR Delivered Support is provided in accordance with the then applicable maintenance phases per Software release as stated on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/releasestrategy>.

2. The scope of services for VAR Delivered Support (as outlined in Part 2 – Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support)) depends on the respective maintenance phase for the Software release. SAP will only provide the full scope of VAR Delivered Support during the first maintenance phase, so called "Mainstream Maintenance". After expiration of "Mainstream Maintenance", SAP may offer different services. For up-to-date release planning information and further information on services, please have a look at the product availability matrix (PAM) made available at <http://support.sap.com/pam>.

3. Partner acknowledges that SAP cannot support third party operating systems, databases or other middleware components which are no longer supported by their manufacturers. SAP is only able to support those third party operating systems, databases or other middleware components if and to the extent to which the relevant manufacturer offers maintenance and support for its product. Partner is obliged to inform Supported End Users that an upgrade to a newer version of the third party operating systems, databases or other middleware components may be necessary.

Article 12 Limitations

1. SAP will only support Supported Software distributed directly or via Partner to Supported End User for which SAP Enterprise Support or SAP Standard Support was ordered and will not provide support for any Incident that arises because Partner or Supported End User has altered

3. 좀 더 명확히 하자면, 제 Article 10 조 (지속적인 Support) 제 2 항이 다음에도 적용됩니다.

- a) SAP Business One 에 관한 주문을 제외하고 VAR 제공 Support 를 위한 기존 "PartnerEdge 채널 계약 VAR"(해당 문서에 정의됨)에 따라 또는 그와 연결하여 SAP 와 파트너 간에 원래 체결 또는 지속되었으나 이후 기존 "PartnerEdge 채널 계약 VAR"에 따라 해지되어 현재 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 요청, 새로 체결 또는 재개시되는 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 모든 주문
- b) SAP Business One 에 관한 주문을 제외하고 기존 SMB 재판매 계약 또는 파트너가 지원을 제공하는 기타 기존 SAP 파트너 재판매 계약에 따라 또는 그와 연결하여 SAP 와 파트너 간에 체결되었으나 이후 기존 SMB 재판매 계약 또는 기타 기존 SAP 파트너 재판매 계약에 따라 해지되어 현재 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 요청, 새로 체결 또는 재개시되는 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 의 모든 주문

4. 파트너가 현재 SAP 제공 Support 를 받고 있지만 신규 지원 소프트웨어를 구입하지 않고 대신 파트너로부터 VAR 제공 Support 를 주문하려는 최종 사용자에게 VAR 제공 Support 를 제공하려면 파트너는 RSPI 에 정의된 일정 최소 연간 수익을 유지해야 합니다.

제11조 유지보수 단계

1. VAR 제공 Support 는 SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/releasestrategy>)에 명시된 SAP 소프트웨어 릴리스별로 당시에 해당하는 유지보수 단계에 따라 제공됩니다.

2. VAR 제공 Support(2 부 – A. (VAR 제공 Support 에 따른 표준 서비스)에 명시됨)에 대한 서비스 범위는 소프트웨어 릴리스에 대한 해당 유지보수 단계에 따라 다릅니다. SAP 는 소위 "기본 유지보수(Mainstream Maintenance)"라고 하는 첫 번째 유지보수 단계 중에는 전체 범위의 VAR 제공 Support 만을 제공합니다. "기본 유지보수"가 만료된 후 SAP 는 다른 서비스를 제공할 수 있습니다. 최신 릴리스 계획 정보와 서비스 관련 추가 정보는 제품 가용성 매트릭스(PAM)(<http://support.sap.com/pam>)에서 확인할 수 있습니다.

3. 파트너는 SAP 가 해당 제조업체에서 더 이상 지원하지 않는 제 3 자 운영체제, 데이터베이스 또는 기타 미들웨어 컴포넌트를 지원할 수 없음을 인정합니다. SAP 는 해당 제조업체가 제품에 대해 유지보수 및 지원을 제공하는 경우에 그 범위 내에서만 제 3 자 운영체제, 데이터베이스 또는 기타 미들웨어 컴포넌트를 지원할 수 있습니다. 파트너는 최종 사용자에게 제 3 자 운영체제, 데이터베이스 또는 기타 미들웨어 컴포넌트를 최신 버전으로 업그레이드할 필요가 있을 수 있음을 알려야 합니다.

제12조 제한사항

1. SAP 는 SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 를 주문한 지원 최종 사용자에게 직접 또는 파트너를 통해 배포되는 지원 소프트웨어만 지원하며 파트너나 지원 최종 사용자가 SAP 의 허가 없이

the Supported Software without authorization by SAP or is in breach of the license provisions, or for any problem that arises in connection with the use of software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

2. SAP will not provide any support services for third-party software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

3. SAP will not provide any support services for Incidents that are in Partner's or Supported End User's area of responsibility and result, for example, from inappropriate installation, unsatisfactory Supported End User training, lack of or incorrect business design, incorrect operation or faulty hardware.

4. The scope of VAR Delivered Support only aims at the resolution of Incidents and problems caused by the Supported Software and does not include usage and operational questions, which is at Partner's discretion to provide.

5. SAP Enterprise Support or SAP Standard Support is only provided for Supported Software ordered for a Supported End User by the Partner and in accordance with the then current and applicable Price List and the maintenance phase per Software Release as currently outlined under <http://support.sap.com/releasestrategy>.

6. SAP will provide VAR Delivered Support on Third Party Software that SAP distributes directly or via Partner to Supported End User under the Sell On Premise Model only to the degree that the third party owning the Third Party Software makes such support available to SAP. SAP does not support operating systems, databases and other third-party components, which have run out of support by their suppliers/vendors. In order to receive VAR Delivered Support for such Third Party Software, Supported End Users may have to upgrade to more recent combinations of operating system, databases and other third-party components. SAP will only be able to support operating systems, databases and other third-party components if the respective suppliers/vendor offers an extension of support for its product. If this extension is defined as chargeable by the vendor, SAP may offer a chargeable extension of support for products of these vendors if licensed via SAP. Pricing is available upon request (details on vendor/supplier offerings will be published on SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/maintenance>).

7. Failure to use the maintenance services provided by SAP or Partner such as Remote Services, SAP Technical Quality Checks, SAP EarlyWatch Alert, and/or Remote Connection for Supported End Users can result in a situation where SAP is unable to identify potential problems and provide support in eliminating those problems. This, in turn, might result in unsatisfactory software performance for which SAP accepts no responsibility.

8. Partner shall not subcontract any or all parts of VAR Delivered Support to third parties without prior written approval by SAP. If SAP approved subcontracting by Partner, Partner shall remain solely responsible towards SAP for fulfillment of Partner's obligation stipulated in this VAR Delivered Support Model.

9. SAP does not provide any functional training concerning Third Party Software.

지원 소프트웨어를 변경하거나 라이선스 규정을 위반하여 발생하는 문제점 또는 SAP 가 지원 소프트웨어의 일부로 배포하지 않은 소프트웨어의 사용과 관련하여 발생하는 문제에 대해서는 지원하지 않습니다.

2. SAP 는 SAP 가 지원 소프트웨어의 일부로 배포하지 않은 제 3 자 소프트웨어에 대해서는 Support 서비스를 제공하지 않습니다.

3. SAP 는 파트너 또는 지원 최종 사용자의 책임 영역에 있는 부적절한 설치, 만족스럽지 못한 지원 최종 사용자 교육, 부족하거나 부정확한 비즈니스 설계, 부정확한 운영 또는 결함 있는 하드웨어 등으로 인해 발생한 문제점에 대해 어떤 Support 서비스도 제공하지 않습니다.

4. VAR 제공 Support 의 범위는 지원 소프트웨어로 인해 발생한 문제점 또는 문제의 해결만을 목적으로 하며, 사용 및 운영 관련 질문은 포함되지 않습니다. 이러한 질문에 답변을 제공하는 것은 파트너의 재량에 달려 있습니다.

5. SAP Enterprise Support 또는 SAP Standard Support 는 지원 최종 사용자가 파트너를 통해 주문한 지원 소프트웨어에 한하여, 당시 유효한 해당 가격 리스트 및 <http://support.sap.com/releasestrategy> 에 현재 제시된 SAP 소프트웨어 릴리스별 유지보수 단계에 따라 제공됩니다.

6. SAP 는 제 3 자 소프트웨어를 소유한 제 3 자가 SAP 에 해당 Support 를 제공하는 범위에 한해서만 Sell On Premise 모델에 따라 SAP 가 직접 또는 파트너를 통해 지원 최종 사용자에게 배포하는 제 3 자 소프트웨어에 대해 VAR 제공 Support 를 제공합니다. SAP 는 해당 공급업체/벤더에서 지원하지 않는 운영체제, 데이터베이스 및 기타 제 3 자 컴포넌트는 지원하지 않습니다. 이러한 제 3 자 소프트웨어에 대해 VAR 제공 Support 를 받으려면 지원 최종 사용자는 최신 조합의 운영 체제, 데이터베이스 및 기타 제 3 자 컴포넌트로 업그레이드해야 할 수 있습니다. SAP 는 해당 공급업체/벤더가 제품에 대한 확장 지원을 제공하는 경우에만 운영체제, 데이터베이스 및 기타 제 3 자 컴포넌트를 지원할 수 있습니다. 이러한 확장이 벤더에 의해 청구 가능한 것으로 정의된 경우, SAP 는 SAP 를 통해 라이선스된 경우에 이러한 벤더 제품에 대해 확장 지원을 제공할 수 있습니다. 가격 정보는 요청 시 제공됩니다(벤더/공급업체 제공 사항에 대한 자세한 내용은 SAP Service Marketplace(<http://support.sap.com/maintenance> 참조).

7. 지원 최종 사용자가 SAP 기술 품질 점검, SAP EarlyWatch Alert 및/또는 원격 연결과 같이 SAP 또는 파트너가 제공하는 유지보수 서비스를 사용하지 못하는 경우, SAP 에서 잠재적인 문제를 식별하지 못하고 이러한 문제를 제거하기 위한 지원을 제공하지 못하는 상황이 초래될 수 있습니다. 이는 결과적으로 불만족스러운 소프트웨어 성능을 초래할 수 있으며 SAP 는 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

8. 파트너는 SAP 의 사전 서면 승인 없이 VAR 제공 Support 의 일부 또는 전부를 제 3 자에게 하청할 수 없습니다. SAP 가 파트너의 하청을 승인한 경우 파트너는 SAP 에 대해 본 VAR 제공 Support 모델에 규정된 파트너의 의무를 이행할 단독 책임이 있습니다.

9. SAP 는 제 3 자 소프트웨어와 관련한 어떠한 기능 교육도 제공하지 않습니다.

Article 13 Term and Termination of this VAR Delivered Support Model

1. Term. This VAR Delivered Support Model comes into effect as of the Effective Date defined in the VAR Delivered Support Schedule and remains in full force and effect until and including 31 December of the same year. Thereafter, its term is automatically extended for subsequent periods of one year, unless either Party notifies the other Party of its intent not to renew this VAR Delivered Support Model by giving three (3) months prior written notice to the end of its term.

2. Automatic termination. When the Sell On Premise Model is terminated, rescinded or ends in any other way this VAR Delivered Support Model is automatically terminated at the same time.

3. Termination for good cause: Besides the termination reasons set out in Article 10 (Termination for good cause) of Part 1 of the PartnerEdge GTCS, SAP may terminate this VAR Delivered Support Model immediately upon written notice to the Partner:

- a) if SAP has reasonable grounds to believe that Partner's conduct in providing VAR Delivered Support to End Users negatively affects SAP's legitimate interests. This includes cases where SAP's brand reputation is put at risk by the Partner deviating from SAP's then-current quality standards for VAR Delivered Support; and
- b) if Partner (i) markets or sells maintenance services of third parties for the SAP Product(s) or (ii) allows that third parties directly or indirectly provide maintenances services for the SAP Product(s) in both cases provided that SAP has reasonable grounds to believe that this conduct constitutes a risk to SAP's Intellectual Property Rights or SAP's Confidential Information.

4. Consequences of Termination.

- a) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, Partner's right to market, sell and provide VAR Delivered Support to any End User under this VAR Delivered Support Model as set out in Article 1 (Engagement Model) immediately ends. Neither Article 5 (Support Authorization) nor Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Order) apply in such case.
- b) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of all SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Order will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact such Supported End Users immediately after receipt or sending of a termination notice concerning this VAR Delivered Support Model.

제13조 본 VAR 제공 Support 모델의 기간 및 해지

1. 계약 기간. 본 VAR 제공 Support 모델은 VAR 제공 Support 모델 명세서에 정의된 효력 발생일을 기준으로 효력이 발생하며 동일 연도의 12월 31일까지 효력을 유지합니다. 그 이후 계약 기간은 일방 당사자가 상대방에게 계약기간의 종료 3개월 전 서면 통지로 본 VAR Delivered Support 모델을 연장하지 않는다는 의사를 통보하지 않는 한 차후 1년의 기간에 대해 자동으로 연장됩니다.

2. 자동 해지. Sell On Premise 모델이 해지, 철회 또는 기타 방식으로 종료되면 본 VAR 제공 Support 모델도 자동으로 동시에 해지됩니다.

3. 정당한 사유에 의한 해지: PartnerEdge GTCS의 1부 제 10조 (정당한 사유에 의한 해지)에 명시된 해지 사유 이외에도 다음과 같은 경우 SAP는 파트너에게 서면으로 통지하여 본 VAR 제공 Support 모델을 즉시 해지할 수 있습니다.

- a) 최종 사용자에게 VAR 제공 Support를 제공하는 파트너의 행동이 SAP의 정당한 이해관계에 부정적인 영향을 미치는 것으로 생각할 합리적인 근거가 SAP에 있는 경우. 여기에는 파트너가 SAP의 당시 유효한 VAR 제공 Support 품질 기준을 벗어나기 때문에 SAP의 브랜드 평판이 위협에 처하는 경우가 포함됩니다.
- b) 파트너가 (i) SAP 제품에 대한 제 3자의 유지보수 서비스를 마케팅 또는 판매하거나 (ii) 제 3자가 SAP 제품에 대한 유지보수 서비스를 직접적 또는 간접적으로 제공하도록 허용하는 경우. 단, 이러한 행동이 SAP의 지적 재산권 또는 SAP의 기밀 정보를 위협하게 할 수 있다고 생각할 합리적인 근거가 SAP에 있어야 합니다.

4. 해지의 영향.

- a) 본 VAR 제공 Support 모델이 해지되는 경우, 제 Article 1조 (계약 모델)에 명시된 대로 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 최종 사용자에게 VAR 제공 Support를 마케팅, 판매, 제공할 파트너의 권한은 즉시 종료됩니다. 이는 제 Article 5조 (Support 권한)이나 제 Article 8조 (SAP Support 판매 주문의 기간 및 해지)에는 적용되지 않습니다.
- b) 본 VAR 제공 Support 모델이 해지, 철회 또는 기타 방식으로 종료되는 경우, SAP는 SAP 또는 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너에게 모든 관련 SAP Support 판매 주문을 이관하고자 노력할 것입니다. 파트너는 지원 최종 사용자의 선택에 따라 SAP 또는 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너에게 모든 SAP Support 판매 주문을 이관하는 것을 적극적으로 지원할 것에 동의합니다. 지원 최종 사용자가 Support 권한이 있는 다른 SAP 파트너로부터 VAR 제공 Support를 받고자 하는 경우, 파트너는 SAP가 SAP Support 판매 주문이 이관되는 관련 SAP 파트너에게 각 SAP Support 판매 주문의 요금(유지보수 요금 및 유지 보수 기준 가격, 즉 소프트웨어 파트너 구입가)을 공개하도록 허가합니다. 파트너는 각 지원 최종 사용자와의 지원 및 유지보수 계약에서 본 VAR 제공 Support 모델에 관한 해지 통지의 수령 또는 발송 즉시 SAP가 해당 지원 최종 사용자에게 연락할 수 있도록

For clarification: A Loss of Support Authorization does not automatically lead to a termination of this VAR Delivered Support Model and to a loss of the right to provide VAR Delivered Support. If Partner loses Support Authorization but this VAR Delivered Support Model is not terminated, Article 5 (Support Authorization) applies.

5. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 13 (Term and Termination of the VAR Delivered Support Model) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

PART 2 – Support Services

Under VAR Delivered Support, the Supported End User should receive at least the services set out below. Partner may provide additional services in addition to the services offered under this VAR Delivered Support Model.

All of the rights and obligations are between SAP and Partner. This VAR Delivered Support Model is not an agreement to the benefit of a specific End User and does not give any End User the right to sue SAP.

A. Standard Services under VAR Delivered Support

This Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support) describes the standard services that Partner may request and SAP will provide to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory to partners and that Supported End Users should receive from the Partner under VAR Delivered Support. The exact scope depends on the kind of VAR Delivered Support chosen by the Supported End User, the maintenance phase (please see Part 1 - Article 11 (Maintenance Phases) for further explanation) and the supported Product Family.

In general, the major difference between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support lies in the scope of what is provided by SAP, whereas the Partner's duties to the End User and SAP are generally similar in both cases (see Section C. (Partner's duties towards SAP and Supported End User)).

Article 1 Scope of SAP Enterprise Support

The following scope listed under this Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support) applies to SAP Enterprise Support and will be provided by SAP for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in "Mainstream Maintenance". For maintenance phases see Part 1 – Article 11 (Maintenance Phases).

보장해야 합니다.

명확히 하기 위해, Support 권한을 상실하면 본 VAR 제공 Support 모델이 해지되며 VAR 제공 Support 를 제공할 권한도 상실됩니다. 파트너가 Support 권한을 상실하지만 본 VAR 제공 Support 모델이 해지되지 않는 경우, 제 Article 5 조 (Support 권한)이 적용됩니다.

5. SAP 는 파트너가 본 제 Article 13 조 (본 Support 별첨의 기간 및 해지)에 명시된 조건을 지원 최종 사용자와의 지원 및 유지보수 계약에 반영할 것을 권장합니다.

2 부 – Support 서비스

VAR 제공 Support 에 따라, 지원 최종 사용자는 적어도 아래 명시된 서비스를 받아야 합니다. 파트너는 VAR 제공 Support 모델에 따라 제공되는 서비스 외에 추가 서비스를 제공할 수 있습니다.

모든 권한과 의무는 SAP 와 파트너 사이에 있습니다. 본 VAR 제공 Support 모델은 특정 최종 사용자의 이익에 대한 합의가 아니며 SAP 를 상대로 소송을 제기할 수 있는 권한을 최종 사용자에게 부여하지 않습니다.

A. VAR 제공 Support 에 따른 표준 서비스

본 A. (VAR 제공 Support 에 따른 표준 서비스)는 파트너가 요청할 수 있고 SAP 가 그러한 서비스를 계약 지역 내에서 파트너에게 일반적으로 제공하는 수준으로 제공하며 VAR 제공 Support 에 따라 지원 최종 사용자가 파트너로부터 받아야 하는 표준 서비스에 대해 설명합니다. 정확한 범위는 지원 최종 사용자가 선택한 VAR 제공 Support 종류, 유지보수 단계(자세한 설명은 1 부 - 제 Article 11 조 (유지보수 단계) 참조), 지원되는 제품군에 따라 달라집니다.

일반적으로, SAP Enterprise Support 와 SAP Standard Support 사이의 중요한 차이점은 SAP 가 제공하는 서비스의 범위에 있는 반면, 최종 사용자와 SAP 에 대한 파트너의 의무는 대체로 둘 다 비슷합니다(C. (SAP 와 지원 최종 사용자에 대한 파트너의 의무) 참조).

제1조 SAP Enterprise Support 범위

본 제 Article 1 조 (SAP Enterprise Support 의 범위)에 따라 명시된 다음 범위가 SAP Enterprise Support 에 적용되며 SAP Enterprise Support 에 대한 각 SAP Support 발주서에 대해 SAP 가 제공합니다.

지속적인 기능 향상 및 혁신

- 라이선스된 지원 소프트웨어의 새로운 소프트웨어 릴리스뿐만 아니라 업그레이드에 필요한 도구 및 절차. SAP 는 "기본 유지보수"에서 새로운 지원 소프트웨어 릴리스로의 업그레이드를 지원합니다. SAP 는 "기본 유지보수"에서 목표 지원 소프트웨어 릴리스로의 여러 업그레이드 단계 중 하나로 필요한 경우를 제외하고, 확장 유지보수(extended maintenance) 또는 고객별 유지보수(customer-specific maintenance)에서 새로운 지원 소프트웨어 릴리스로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 유지보수 단계는 1 부 - 제 Article 11 조 (유지보수

- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- Configuration guidelines and content for Supported Software are usually shipped via SAP Solution Manager.
- Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for the Supported Software are provided. Details are outlined on the SAP Service Marketplace.
- SAP configuration and operation content is supported as integral part of the Supported Software.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager, the Supported Software and/or the applicable Documentation for the Supported Software.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B, Article 3 (SAP Solution Manager).

Technical Quality Checks

- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert or in

단계)를 참조하십시오.

- 지원 패키지 - 개별적인 수정 노력을 줄이기 위한 수정 패키지. Support 패키지에는 기존 기능을 변경된 법적 요건 및 규제 요건에 맞추기 위한 수정이 포함될 수 있습니다.
- SAP Business Suite 7 코어 애플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0 을 비롯해서 2008 년에 출시된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP PLM 7.0 포함)의 경우, SAP 는 확장 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 기능 향상/혁신을 제공할 수 있습니다. SAP 코어 애플리케이션 릴리스에 대한 기본 유지보수 기간 동안, 현재 SAP 는 통상적으로 1 년에 1 개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공합니다.
- 제 3 자 운영체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트. SAP 소프트웨어 애플리케이션, 추가 릴리스 및 기능 모듈 지원을 위한 ABAP 소스 코드
- 구성 설정 변경이나 지원 소프트웨어 업그레이드와 같은 소프트웨어 변경 관리는 콘텐츠 및 정보 자료, 클라이언트 복사 및 엔티티 복사 도구, 커스터마이징 비교 도구 등을 통해 지원됩니다.
- 지원 소프트웨어에 대한 구성 지침 및 콘텐츠는 보통 SAP Solution Manager 를 통해 제공됩니다.
- 지원 소프트웨어를 위한 SAP 시스템 관리 및 SAP 솔루션 운영 모범 사례가 제공됩니다. 자세한 내용은 SAP Service Marketplace 에서 확인할 수 있습니다.
- SAP 구성 및 운영 콘텐츠는 지원 소프트웨어의 필수 요소로 지원됩니다.
- SAP 애플리케이션 수명 주기 관리에 대한 콘텐츠, 도구 및 프로세스 설명은 SAP Solution Manager, 지원 소프트웨어 및/또는 지원 소프트웨어를 위한 해당 문서의 일부로 제공됩니다.

글로벌 지원 기반(Global Support Backbone)

- SAP Service Marketplace - 지식 전수를 위한 SAP 의 지식 데이터베이스 및 엑스트라넷으로 SAP 고객, 최종 사용자 및 파트너 전용 콘텐츠와 서비스를 제공합니다.
- SAP Service Marketplace 의 SAP Note 에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오작동을 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Note 에는 지원 최종 사용자가 자신의 SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 사항이 포함될 수 있습니다. SAP Note 는 또한 관련 문제, 고객의 질문, 최종 사용자 및 파트너의 질문, 권장되는 해결 방안(예: 커스터마이징 세팅)에 대한 정보도 포함될 수 있습니다.
- SAP Note Assistant - SAP 컴포넌트에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구입니다.
- SAP Solution Manager - B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)에 기술된 바와 같습니다.

기술 품질 점검

- SAP EarlyWatch Alert 가 중대 경보를 보고하는 경우 또는 Top

case of Top Issues Partner may request for a specific Supported End User technical quality checks to be delivered by SAP as further described in the Technical Support Guide ("Technical Quality Check" or "TQC"). Upon such a request, SAP will analyze the Supported End Users situation and will deliver a Technical Quality Check if it is needed to handle the vital alert or Top Issue or to de-escalate a critical situation at Supported End User's site.

- The TQC might consist of one or more manual, self-service or automatic remote service sessions. At the end of each Technical Quality Check, SAP will provide Partner or Supported End User with an action plan or written recommendations or both. Technical Quality Check sessions may be delivered by SAP or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor or both based on SAP standards and methodology.
- SAP cannot deliver a TQC for Third Party Software.
- TQC can be re-scheduled only once. Re-scheduling must take place at least twenty working days before the planned delivery date. Otherwise, SAP is not obliged to deliver the TQC.
- Technical Quality Checks may only be requested by Partner for a specific Supported End User. Partner is responsible for ensuring that Supported End User has met all the technical prerequisites for the service as further set out in the Technical Support Guide.
- Partner may request other SAP services (part of the TQC portfolio or beyond) (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services.html>) for a specific Supported End User, based on the then applicable Price List.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch@ Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager. In addition the SAP Solution Manager assists Supported End User's testing activities with functionalities that currently include:
 - Test administration for Supported Software by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager
 - Quality Management for management of „Quality-Gates“
 - SAP-provided tools for automatic testing
 - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see <http://support.sap.com/solutionmanager>).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:

Issue 의 경우 파트너는 기술 지원 가이드에 자세히 설명된 바와 같은 기술 품질 점검을 특정 지원 최종 사용자에게 제공하도록 SAP 에 요청할 수 있습니다("기술 품질 점검" 또는 "TQC"). 그러한 요청을 받으면 SAP 는 지원 최종 사용자 상황을 분석하고 중대 경보 또는 Top Issue 를 처리하거나 최종 사용자 현장의 위기 상황을 디에스컬레이션할 필요가 있을 경우 기술 품질 점검을 제공합니다.

- TQC 는 하나 이상의 수동 셀프 서비스 또는 자동 원격 서비스 세션으로 구성될 수 있습니다. 각 기술 품질 점검 종료 시 SAP 는 파트너 또는 지원 최종 사용자에게 실행 계획 또는 서면 권장 사항을 제공합니다. 기술 품질 점검 세션은 SAP 표준 및 방법론에 기반하여 SAP 또는 SAP 의 협력업체인 공인 SAP 파트너에 의해 제공될 수 있습니다.
- SAP 는 제 3 자 소프트웨어에 대한 TQC 를 제공할 수 없습니다.
- TQC 일정은 한 번만 변경할 수 있습니다. 일정 변경은 예정된 제공일보다 최소 20 근무일 전에 수행되어야 합니다. 그렇지 않을 경우 SAP 는 TQC 를 제공할 의무가 없습니다.
- 기술 품질 점검은 오직 파트너만이 특정 지원 최종 사용자를 위해 요청할 수 있습니다. 파트너는 지원 최종 사용자가 기술 지원 가이드에 자세히 명시되어 있는 서비스에 대한 모든 기술 선행 조건을 충족시켰는지 확인할 책임이 있습니다.
- 파트너는 당시 해당되는 가격 리스트를 기준으로 특정 지원 최종 사용자를 위해 다른 SAP 서비스(TQC 포트폴리오의 일부 또는 그 외)(자세한 내용은 <https://support.sap.com/support-programs-services.html> 참조)를 요청할 수 있습니다.

기타 컴포넌트, 방법론, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- 시스템 모니터링 컴포넌트 및 에이전트를 통해 이용 가능한 자원을 모니터링하고 지원 소프트웨어의 시스템 상태 정보를 수집할 수 있습니다(예: SAP EarlyWatch@ Alert).
- 사전 구성된 테스트 템플릿 및 테스트 사례는 보통 SAP Solution Manager 를 통해 제공됩니다. 또한 SAP Solution Manager 는 현재 다음과 같은 기능을 통해 지원 최종 사용자의 테스트 활동을 지원합니다.
 - SAP Solution Manager 의 일부로 제공되는 기능을 사용하여 지원 소프트웨어 관리 테스트
 - "품질 게이트" 관리를 위한 품질 관리
 - SAP 에서 제공하는 자동 테스트 도구
 - 회귀 테스트 범위 최적화를 지원하기 위해 SAP 에서 제공하는 도구. 이러한 도구는 예정된 SAP 소프트웨어 솔루션의 변경에 따라 영향을 받는 비즈니스 프로세스를 식별할 수 있도록 지원하며 테스트 범위와 테스트 계획 생성에 대한 권장 사항을 제시합니다(자세한 내용은 <http://support.sap.com/solutionmanager/> 참조).
- 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구. 여기에는 구현 방법론과 표준 절차, 구현 가이드(IMG), 비즈니스 구성(BC) 세트가 포함될 수 있습니다.
- SAP Service Marketplace 를 통한 가이드라인 참조. 여기에는 비용과 위험을 줄이기 위한 구현 및 운영 모범 사례, 프로세스 및 콘텐츠가 포함될 수 있습니다. 그러한 콘텐츠에는 현재 다음과

- End-to-End Solution Operations: Assists Supported End User with the optimization of the end-to-end operations of Supported End User's SAP Software Solution.
- Run SAP Methodology: Assists Supported End User with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The roadmap of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html>.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

Mission Critical Support

SAP will support Partner by providing Mission Critical Support as set out below:

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident solving process can access the status of the Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Article 2 (Requirements regarding Supported End User agreement).
- Global Incident handling by SAP for Priority 1 Incidents, including Service Level Agreements between SAP and Partner as set forth in Section B. Article 2 no. 1 (Service Level Agreement for SAP Enterprise Support).
- SAP will, in addition to Priority 1 Incidents, receive vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and Top-Issues from Partner. SAP will examine vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and work to resolve Top-Issues directly with the Supported End User and/or Partner.
- Global 24x7 Incident root cause analysis and escalation procedures in accordance with Section B. Article 2 (Service Level Agreement).
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Custom Code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical Incident root cause analysis, according to the Service Level Agreement for Initial Response Time stated in Section B. Article 2 (Service Level Agreement) for Priority 1 Incidents. If

같은 내용이 포함됩니다.

- 엔드 투 엔드 솔루션 운영: 지원 최종 사용자가 SAP 소프트웨어 솔루션의 엔드 투 엔드 운영을 최적화할 수 있도록 지원합니다.
- Run SAP 방법론: 지원 최종 사용자의 애플리케이션 관리, 비즈니스 프로세스 운영, SAP NetWeaver 기술 플랫폼 관리를 지원하며 현재 다음을 포함합니다.
 - SAP 솔루션 운영 표준
 - 엔드 투 엔드 솔루션 운영을 구현하기 위한 Run SAP 로드맵
 - SAP Solution Manager 애플리케이션 관리 솔루션을 포함한 도구. Run SAP 방법론에 대한 자세한 내용은 <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html> 을 참조하십시오.
- SAP 고객 및 파트너 커뮤니티 참여(SAP Service Marketplace를 통한). 이를 통해 비즈니스 모범 사례, 제공 서비스 등에 관한 정보를 확보할 수 있습니다.

핵심 지원

SAP 는 아래에 명시된 것처럼 핵심 지원을 제공하여 파트너를 지원합니다.

- 파트너가 문제점을 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 파트너를 지원합니다. 그러한 지원의 주된 경로는 SAP 가 제공하는 지원 인프라가 됩니다. 파트너는 언제든지 문제점을 전송할 수 있습니다. 문제점 해결 절차와 관련된 모든 이들은 언제든지 문제점의 상태를 확인할 수 있습니다. 문제점 우선순위에 관한 자세한 내용은 SAP Note 67739 를 참조하십시오.
- 우선순위 1 문제점 또는 Top Issue 의 경우, 파트너는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 그러한 연락 방식(및 명시된 기타 다른 방식)에 대해, SAP 는 C. 제 2 조 (지원 최종 사용자 계약에 관한 요건)에 명시된 대로 파트너가 원격 액세스를 제공할 것을 요구할 수 있습니다.
- 우선순위 1 문제점에 대한 SAP 의 글로벌 문제점 대응. B. 제 2 조 제 1 항 (SAP Enterprise Support 에 대한 서비스 수준 계약)에 명시된 SAP 와 파트너 간의 서비스 수준 계약이 포함됩니다.
- SAP 는 우선순위 1 문제점 외에도 SAP EarlyWatch Alert 에서 보고하는 중대 경보와 파트너가 보내는 Top-Issue 를 수신합니다. SAP 는 SAP EarlyWatch Alert 에서 보고한 중대 경보를 조사하고 지원 최종 사용자 및/또는 파트너와 함께 직접 Top-Issue 를 처리합니다.
- Global 24x7 문제점 진단 분석 및 에스컬레이션 절차. B. 제 2 조 (서비스 수준 계약)에 따릅니다.
- 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석: SAP 개발 워크벤치로 작성된 사용자 정의 코드의 경우, SAP 는 우선순위 1 문제점에 대해 B. 제 2 조 (서비스 수준 계약)에 명시된 최초 대응 시간에 대한 서비스 수준 계약에 따라 핵심 업무 문제점 근본 원인 분석을 제공합니다. 사용자 정의 코드가 SAP 의 당시

the Custom Code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com>), SAP may provide guidance to assist Partner in Incident resolution).

- Partner gets access to the Partner Support Advisory Center as described in Section B. Article 5 (Partner Support Advisory Center).

Article 2 Scope of SAP Standard Support

The following scope listed under this Article 2 (Scope of SAP Standard Support) applies to SAP Standard Support and will be provided by SAP for each SAP Support Sales Order for SAP Standard Support:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in "Mainstream Maintenance". For maintenance phases see Part 1 – Article 11 (Maintenance Phases).
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain

표준(자세한 내용은 <http://support.sap.com> 참조)에 따라 문서화된 경우, SAP는 파트너의 문제점 해결을 지원하기 위해 안내를 제공할 수 있습니다.

- 파트너는 B. 제 5 조 (파트너 지원 자문 센터)에 기술된 바와 같이 파트너 지원 자문 센터에 액세스할 수 있습니다.

제2조 SAP Standard Support 범위

본 제 Article 2 조 (SAP Enterprise Support 의 범위)에 따라 명시된 다음 범위가 SAP Enterprise Support 에 적용되며 SAP Enterprise Support 를 위한 각 SAP Support 발주서에 대해 SAP 가 제공합니다.

지속적인 기능 향상 및 혁신

- 라이선스된 지원 소프트웨어의 새로운 소프트웨어 릴리스뿐만 아니라 업그레이드에 필요한 도구 및 절차. SAP 는 "기본 유지보수"에서 새로운 지원 소프트웨어 릴리스로의 업그레이드를 지원합니다. SAP 는 "기본 유지보수"에서 목표 지원 소프트웨어 릴리스로의 여러 업그레이드 단계 중 하나로 필요한 경우를 제외하고, 확장 유지보수(extended maintenance) 또는 고객별 유지보수(customer-specific maintenance)에서 새로운 지원 소프트웨어 릴리스로의 업그레이드를 지원하지 않습니다. 유지보수 단계는 1 부 - 제 Article 11 조 (유지보수 단계)를 참조하십시오.
- 지원 패키지 - 개별적인 수정 노력을 줄이기 위한 수정 패키지. Support 패키지에는 기존 기능을 변경된 법적 요건 및 규제 요건에 맞추기 위한 수정이 포함될 수 있습니다.
- SAP Business Suite 7 코어 애플리케이션 릴리스(SAP ERP 6.0 부터 시작해 2008 년에 출시된 SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP PLM 7.0 포함)의 경우, SAP 는 인핸스먼트 패키지나 기타 가능한 방법을 통해 기능 향상/혁신을 제공할 수 있습니다. SAP 코어 애플리케이션 릴리스에 대한 기본 유지보수 기간 동안, 현재 SAP 는 통상적으로 1 년에 1 개의 확장 패키지나 기타 업데이트를 제공합니다.
- 제 3 자 운영체제 및 데이터베이스를 지원하기 위한 기술 업데이트. SAP 소프트웨어 애플리케이션, 추가 릴리스 및 기능 모듈 지원을 위한 ABAP 소스 코드
- 구성 설정 변경이나 지원 소프트웨어 업그레이드와 같은 소프트웨어 변경 관리는 콘텐츠 및 정보 자료, 클라이언트 복사 및 엔티티 복사 도구, 커스터마이징 비교 도구 등을 통해 지원됩니다.

글로벌 지원 기반(Global Support Backbone)

- SAP Service Marketplace - 지식 전수를 위한 SAP 의 지식 데이터베이스 및 엑스트라넷으로 SAP 고객, 최종 사용자 및 파트너 전용 콘텐츠와 서비스를 제공합니다.
- SAP Service Marketplace 의 SAP Note 에는 소프트웨어 오작동과 이러한 오작동을 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. SAP Note 에는 지원 최종 사용자가 자신의

coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).

- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).

Incident Handling

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident resolution process can access the status of a submitted Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Article 2 (Requirements regarding Supported End User Agreement).
- SAP will commence Incident handling on Priority 1 Incidents within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met:

- (i) The Incident must be reported in English; and
- (ii) Partner must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Partner and SAP can communicate if SAP assigns the problem Incident to an overseas SAP support center.

If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start Incident handling or to continue Incident handling until these conditions are fulfilled and is therefore released from its duties under the Agreement.

- Global 24x7 escalation procedures.

Remote Services for Supported End Users under SAP Standard Support

- SAP Standard Support currently includes a limited selection of remote services. The available services are listed in the Technical Support Guide. A service can consist of one or more service sessions.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service must be ordered by Partner at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch Alert).

SAP 시스템에 구현할 수 있는 코딩 수정 사항이 포함될 수 있습니다. SAP Note 는 또한 관련 문제, 고객의 질문, 최종 사용자 및 파트너의 질문, 권장되는 해결 방안(예: 커스터마이징 세팅)에 대한 정보도 포함될 수 있습니다.

- SAP Note Assistant - SAP 컴포넌트에 대한 구체적인 수정 사항이나 개선 사항을 설치하는 도구입니다.
- SAP Solution Manager - B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)에 기술된 바와 같습니다.

문제점 처리

- 파트너가 문제점을 보고하면 SAP 는 오류를 해결, 방지, 우회하는 방법에 대한 정보를 제공하여 파트너를 지원합니다. 그러한 지원의 주된 경로는 SAP 가 제공하는 지원 인프라가 됩니다. 파트너는 언제든지 문제점을 전송할 수 있습니다. 문제점 해결 절차와 관련된 모든 이들은 언제든지 전송된 문제점의 상태를 확인할 수 있습니다. 문제점 우선순위에 관한 자세한 내용은 SAP Note 67739 를 참조하십시오.
- 우선순위 1 문제점 또는 Top Issue 의 경우, 파트너는 전화를 통해 SAP 에 연락할 수도 있습니다. 그러한 연락 방식(및 명시된 기타 다른 방식)에 대해, SAP 는 C. 제 2 조 (지원 최종 사용자 계약에 관한 요건)에 명시된 대로 파트너가 원격 액세스를 제공할 것을 요구할 수 있습니다.
- SAP 는 다음 조건이 충족되는 경우 우선순위 1 문제점에 대한 문제점 처리를 연중무휴(24x7)로 시작합니다.

- (i) 문제점은 영어로 보고되어야 합니다.
- (ii) SAP 에서 문제점을 해외 SAP 지원 센터에 배정하는 경우 파트너와 SAP 가 소통할 수 있도록 파트너는 적절한 숙련도를 갖춘 영어 구사 직원을 보유해야 합니다.

이러한 조건이 하나라도 충족되지 않은 경우, 해당 조건이 충족될 때까지 SAP 는 문제점 처리를 시작할 수 없거나 문제점 처리를 지속할 수 없으며 따라서 본 계약에 따른 그 의무에서 면제됩니다.

- Global 24x7 에스컬레이션 절차

SAP Standard Support 에 따른 지원 최종 사용자에 대한 원격 서비스

- SAP Standard Support 는 현재 제한적으로 선택된 원격 서비스를 포함합니다. 이용 가능한 서비스는 기술 지원 가이드에 명시되어 있습니다. 서비스는 하나 이상의 서비스 세션으로 구성됩니다.
- 요청한 날짜에 원격 서비스를 받으려면, 원하는 원격 서비스 날짜보다 적어도 2 개월 전에 파트너가 원격 서비스를 주문해야 합니다. 원격 서비스에 대한 권한은 특정 설치 솔루션에만 적용되며 다른 설치 솔루션으로 이전할 수 없습니다.

기타 컴포넌트, 방법론, 콘텐츠 및 커뮤니티 참여

- 사용 가능한 자원을 모니터링하고 지원 소프트웨어의 시스템 상태 정보를 수집하기 위해 시스템의 컴포넌트 및 에이전트

- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager for the purposes of SAP EarlyWatch Alert.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

B. Services and benefits provided by SAP to Partner under this VAR Delivered Support Model

To support Partner in providing high quality support to their Supported End Users, SAP also provides the following services and benefits to Partner for each Support Sales Order.

Article 1 SAP's support tasks

SAP or a third party vendor (if the Incident is related to third party software) will fulfill the following support tasks listed below ("Development Support") but only if the Incident is caused by product defects of the Supported Software for which SAP has not already published solutions in the SAP Service Marketplace and only after Partner has fulfilled all of its Partner Support Duties as defined in Section C. (Partners' Duties towards SAP and Supported End Users):

- Analyzing in detail all recorded traces and Incidents forwarded by Partner concerning a Supported End User.
- Accessing Supported End User systems if necessary:
 - To analyze the Supported End User's system regarding the Incident.
 - To assist the Partner in performing the required and applicable Incident Remedy by using workaround recommendations or fixes.
 - To change coding, provide fixes and create patches.
- Creating or modifying existing SAP Notes regarding:
 - The identified cause of the Incident.
 - Resolution of the issue with all relevant information and material (e.g. bug fixes, patches, description of workarounds).
- Specifying and communicating the expected time when patches, bug fixes or support packages will be provided to remedy specific defects in the Software.
- Recommending solutions or workarounds for Supported End User's Incident to Partner.

For Incidents with priority other than Priority 1, SAP will provide Development Support to Partner during Local Office Time. Priority 1 Incidents will be handled according to this Section B. Article 2 (Service Level Agreement).

모니터링(예: SAP EarlyWatch Alert)

- SAP EarlyWatch Alert 관련 목적의 SAP Solution Manager 를 통한 분산 시스템 관리 통합
- 효율성을 높이기 위한 콘텐츠와 보조 도구. 여기에는 구현 방법론과 표준 절차, 구현 가이드(IMG), 비즈니스 구성(BC) 세트가 포함될 수 있습니다.
- SAP Service Marketplace 를 통한 가이드라인 참조. 여기에는 비용과 위험을 줄이기 위한 구현 및 운영 모범 사례, 프로세스 및 콘텐츠가 포함될 수 있습니다.
- SAP 고객 및 파트너 커뮤니티 참여(SAP Service Marketplace 를 통한). 이를 통해 비즈니스 모범 사례, 제공 서비스 등에 관한 정보를 확보할 수 있습니다.

B. 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 SAP 가 파트너에게 제공하는 서비스와 도입효과

파트너가 자신의 지원 최종 사용자에게 고품질 Support 를 제공하도록 지원하기 위해 SAP 는 또한 각 발주서에 대해 파트너에게 다음과 같은 서비스 및 도입효과를 제공합니다.

제1조 SAP 의 Support 업무

SAP 또는 제 3 자 벤더(문제점이 제 3 자 소프트웨어와 관련된 경우)가 아래 명시된 다음 지원 업무를 완수할 것입니다("Development Support"). 단, 문제점이 지원 소프트웨어의 제품 결함으로 인해 발생했고 이에 대해 SAP 가 이미 솔루션을 SAP Service Marketplace 에 발표하지 않았을 경우에, 파트너가 C. (SAP 및 지원 최종 사용자에 대한 파트너의 의무)에 명시된 파트너 지원 의무를 모두 완수한 후에만 해당됩니다.

- 지원 최종 사용자와 관련된 모든 기록된 추적과 파트너가 전달한 문제점의 상세 분석
- 필요한 경우 지원 최종 사용자 시스템에 액세스하여 다음을 수행합니다.
 - 문제점 관련 지원 최종 사용자 시스템 분석
 - 제안된 차선책 또는 시정 방안을 이용해 필요한 해당 문제점 해결 수행 시 파트너 지원
 - 코딩 변경, 픽스 제공, 패치 작성
- 다음에 관한 SAP Note 작성 또는 기존 SAP Note 수정
 - 문제점에 대해 파악된 원인
 - 모든 관련 정보와 자료를 통해 문제 해결(예: 버그 수정, 패치, 차선책 설명)
- 소프트웨어의 특정 결함을 해결하기 위한 패치, 버그 수정 또는 지원 패키지가 제공될 것으로 예상되는 시간 명시 및 전달
- 지원 최종 사용자의 문제점에 대한 솔루션 또는 차선책을 파트너에게 권장

우선순위 1 이외의 우선순위 문제점의 경우, SAP 는 현지 근무 시간 중에 파트너에게 Development Support 를 제공합니다. 우선순위 1 문제점은 본 B. 제 2 조 (서비스 수준 계약)에 따라 처리됩니다.

Article 2 Service Level Agreement

1. Service Level Agreement for SAP Enterprise Support

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") are offered by SAP to Partner solely for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support. They apply to all Incidents that SAP accepts as being Priority 1 Incidents and that fulfill the prerequisites specified herein.

Partner acknowledges that to the extent the Supported Software contains products and/or software components licensed or resold by SAP from a third party, SAP requires the support of such third party to meet the SLAs.

a) SLA for Initial Response Time

Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP will respond to Incidents that SAP accepts as conforming to the definition of priority "Very High" as further set out in the SAP Note 67739 within one hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such priority "Very High" Incidents via the SAP Support Network. An Incident is assigned priority "Very High" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes and urgent, business critical work cannot be performed. For further details see SAP Note 67739 ("Priority 1 Incident").

b) SLA for Corrective Action

SAP will provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of a Priority 1 Incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Partner or Supported End User as a Corrective Action, such action plan will include:

- i. status of the resolution process;
ii. planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
iii. required actions from Partner or Supported End User to support the resolution process;
iv. to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
v. date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the Incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the Incident is on status "Customer Action" "Solution Provided", "Sent to SAP Partner" or "Partner Customer Action", whereas

- i. the status Customer Action means the Incident was handed over to Partner or Supported End User; and

제2조 서비스 수준 계약

1. SAP Enterprise Support 를 위한 서비스 수준 계약

다음 서비스 수준 계약("SLA" 또는 "SLAs")은 SAP Enterprise Support를 위한 각 SAP Support 발주서용으로만 SAP가 파트너에게 제공합니다. SLA는 SAP가 우선순위 1 문제점으로 인정하고 본 계약에 명시된 선행 조건을 충족하는 모든 문제점에 적용됩니다.

파트너는 SAP가 제3자로부터 라이선스하거나 재판매한 제품 및/또는 소프트웨어 컴포넌트가 지원 소프트웨어에 포함되어 있는 범위까지, SLA를 충족하기 위해 그러한 제3자의 지원이 SAP에 필요하다는 점을 인정합니다.

a) 초기 대응 시간 SLA

우선순위 1 문제점("매우 높음(very high)") SAP는 SAP Note 67739에 자세히 명시된 우선순위 "매우 높음"의 정의에 일치하는 것으로 인정한 문제점에 대해 Support Network를 통해 그러한 우선순위 "매우 높음" 문제점 수신 후 한(1)시간 이내에(연중무휴(24x7) 체계) 대응합니다. 문제가 핵심 비즈니스 프로세스와 관련된 정상적인 비즈니스 프로세스 또는 IT 프로세스에 매우 심각한 영향을 미치고 시급한 문제여서 중요한 업무가 수행될 수 없는 경우 해당 문제점은 우선순위 "매우 높음"으로 지정됩니다. 자세한 내용은 SAP Note 67739("우선순위 1 문제점")를 참조하십시오.

b) 시정 조치 SLA

SAP는 우선순위 1 문제점의 해결을 위해 그러한 우선순위 1 문제점 수신 후 네(4)시간 이내에(연중무휴(24x7) 체계) SAP Support Network를 통해 해결책, 차선책 또는 실행 계획("시정 조치")을 제공해야 합니다("시정 조치 SLA"). 실행 계획이 시정 조치로서 파트너 또는 지원 최종 사용자에게 제출된 경우 그러한 실행 계획은 다음을 포함합니다.

- i. 문제 해결 프로세스 상태
ii. SAP 담당자 확인을 비롯한 다음 단계 계획
iii. 문제 해결 프로세스를 지원하기 위해 파트너 또는 지원 최종 사용자로부터 요구되는 조치
iv. SAP가 취하는 조치의 계획된 최대 기한
v. SAP의 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간. 이후 상태 업데이트에는 현재까지 수행된 조치에 대한 요약 설명과 계획된 다음 단계, 다음 상태 업데이트 날짜 및 시간이 포함됩니다.

시정 조치에 대한 SLA는 문제점이 SAP에서 처리되는 시간("처리 시간")인 처리 시간의 특정 부분만 가리킵니다. 처리 시간에는 문제점이 "고객 조치" "솔루션 제공", "SAP 파트너에게 전송" 또는 "파트너 고객 조치" 상태에 있는 시간은 포함되지 않습니다.

- i. 고객 조치 상태는 문제점이 파트너 또는 지원 최종 사용자에게 인도되었음을 의미합니다.

- ii. the status Solution Provided means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

The SLA for Corrective Action will be deemed met if within four hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Partner or Supported End User agrees to reduce the priority level of the Incident.

c) Prerequisites

The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for Incidents:

- i. in all cases except for root cause analysis for Custom Code (as described under Section A. Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support, Mission Critical Support) Incidents are related to releases of Supported Software that are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment";
- ii. Incidents are submitted by Partner or Supported End User in English;
- iii. Incidents are related to a product release of Supported Software that falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (please see Part 1 - Article 11 (Maintenance Phases) for further explanation).
- iv. the support tools required by SAP for the analysis of certain types of Incidents and available for VAR Delivered Support (e.g. currently SAP Solution Manager Diagnostics for Java-related Incidents) are implemented by Partner and/or Supported End User. A list of the required support tools to be installed by the Partner and/or Supported End User is published on the SAP Service Marketplace.
- v. the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
- vi. Partner makes available for communications with SAP, twenty-four hours a day, seven 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 Partner's obligations hereunder; and
- vii. a contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

d) Exclusions

The following types of Priority 1 Incidents are excluded from the SLAs:

- i. Incident regarding a release, version and/or functionalities of Supported Software developed specifically for Supported End User (including without limitation those developed by SAP custom development and/or by SAP subsidiaries) except for Custom Code developed with the SAP development workbench;
- ii. Incidents regarding country versions that are not part of the Supported Software and instead are realized as partner additions, enhancements or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; and

- ii. 솔루션 제공 상태는 SAP가 본 문서에 규정된 시정 조치를 제공했음을 의미합니다.

시정 조치 SLA는 네(4)시간의 처리 시간 안에 SAP가 해결책, 차선책 또는 실행 계획을 제안하거나 파트너 또는 지원 최종 사용자가 문제점의 우선순위 수준을 하향 조정하기로 동의한 경우 충족된 것으로 간주됩니다.

c) 선행 조건

SLA는 문제점에 대해 다음 선행조건이 충족된 경우에만 적용됩니다.

- i. 사용자 정의 코드에 대한 근본 원인 분석을 제외한 모든 경우에서(A. 제1조 (SAP Enterprise Support의 범위 핵심 지원)에 설명된 대로) 문제점이 SAP가 선적 상태를 "선적 제한 없음"으로 분류한 지원 소프트웨어의 릴리스와 관련이 있습니다.
- ii. 파트너 또는 지원 최종 사용자가 문제점을 영어로 작성합니다.
- iii. 문제점이 기본 유지보수 또는 연장 유지보수에 해당하는 지원 소프트웨어의 제품 릴리스와 관련이 있습니다(자세한 설명은 1부 - 제Article 11조 (유지보수 단계) 참조).
- iv. SAP가 특정 유형의 문제점을 분석하기 위해 필요하며 VAR 제공 Support에서 이용 가능한 Support 툴(예: 현재 JAVA 관련 문제점용 SAP Solution Manager Diagnostics)을 파트너 및/또는 지원 최종 사용자가 구현합니다. 파트너 및/또는 지원 최종 사용자가 설치해야 하는 필수 Support 툴 목록은 SAP Service Marketplace에 게시되어 있습니다.
- v. SAP가 문제를 평가하도록 문제와 그 비즈니스 영향이 자세히 설명되어 있습니다.
- vi. 파트너는 본 문서에 따른 파트너의 의무에 맞게 우선순위 1 문제점의 해결을 지원하기 위한 충분한 지식을 갖추고 교육을 받은 영어 사용이 가능한 담당자를 SAP와 연중무휴(24x7) 체계로 의사소통할 수 있도록 배치합니다.
- vii. 시스템에 원격 연결을 개설하고 필요한 로그인 데이터를 SAP에 제공하기 위한 담당자를 지정합니다.

d) 예외

다음과 같은 유형의 우선순위 1 문제점은 SLA 에서 제외됩니다.

- i. SAP 개발 워크벤치를 사용하여 개발된 사용자 정의 코드는 제외하고, 지원 최종 사용자를 위해 특별히 개발된 지원 소프트웨어의 릴리스, 버전, 기능에 관한 문제점(SAP Custom Development 및/또는 SAP 자회사가 개발한 것 포함)
- ii. 지원 소프트웨어의 일부가 아니며 파트너 애드온, 강화 또는 수정의 형태로 구현된 국가 버전에 관한 문제점은, 이러한 국가 버전을 SAP 또는 SAP 계열사에서 제작한 경우라 하더라도 명백하게 배제됩니다.

- iii. Incidents for which the root cause is not a malfunction, but a missing functionality (“development request”) or the Incident is ascribed to a consulting request (as per SAP Note 83020).

2. Service Level Agreement for SAP Standard Support

No Service Level Agreement is offered for SAP Standard Support. However SAP will commence processing of Priority 1 Incidents within twenty-four hours, seven days a week after SAP’S receipt of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network, provided that the Incident is reported in English and that Partner and Supported End User provide for a suitably skilled, English-speaking contact in order to ensure communication with SAP if SAP assigns the Incident to an overseas SAP Support Organization center.

Article 3 SAP Solution Manager

1. Price and Usage Rights granted by SAP to Partner

SAP provides usage rights for the SAP Solution Manager to Partner as set out below.

- a) SAP will provide the usage rights for the SAP Solution Manager as further set out in this Article 3 (SAP Solution Manager) for use by Partner without additional charge.
- b) SAP will not charge Partner for any integration cost arising inside the SAP corporate network for the integration of Partner’s SAP Solution Manager with the SAP Support Network either. In addition SAP will not charge Partner for all SAP internal infrastructure and SAP corporate network cost in conjunction with the Incident transfer from Partner to SAP via SAP Solution Manager and vice versa.

c) Usage rights under SAP Enterprise Support:

For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Enterprise Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:

- i. delivery of SAP Enterprise Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation of software and technology maintenance for Supported Software; and
- ii. application lifecycle management for the Supported Software and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Supported End User from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with the Supported Software and are required to complete Supported End User’s business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager (“**Additional Supported Assets**”). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:
 - implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics;
 - Incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager; and

- iii. 문제점의 근본 원인이 오작동이 아닌 기능 누락(“개발 요청”)이거나 문제점이 컨설팅 요청에 해당하는 경우(SAP Note 83020 에 의거)

2. SAP Standard Support 를 위한 서비스 수준 계약

SAP Standard Support 를 위해 제공된 서비스 수준 계약은 없습니다. 그러나 SAP 는 SAP Support Network 를 통해 우선순위 1 문제점 수신 후 연중무휴(24x7)로 우선순위 1 문제점 처리를 시작합니다. 단, 오류가 영어로 보고되고 SAP 에서 문제점을 해외 SAP 지원 조직 센터에 배정하는 경우 파트너와 지원 최종 사용자는 SAP 와 의사소통을 할 수 있도록 적절한 숙련도를 갖춘 영어 구사 연락 담당자를 배치해야 합니다.

제3조 SAP Solution Manager

1. SAP 가 파트너에게 부여한 가격 및 사용 권한

SAP 는 아래 명시된 것처럼 SAP Solution Manager 의 사용 권한을 파트너에게 제공합니다.

- a) SAP 는 본 제 Article 3 조 (SAP Solution Manager)에 자세히 명시된 것처럼 SAP Solution Manager 의 사용 권한을 파트너가 추가 요금 없이 사용할 수 있도록 제공합니다.
- b) SAP 는 파트너의 SAP Solution Manager 와 SAP Support Network 의 통합 과정에서 SAP 기업 네트워크 내에서 발생하는 통합에 대해서도 파트너에게 요금을 청구하지 않습니다. 또한 SAP 는 SAP Solution Manager 를 통해 파트너가 SAP 에 문제점을 전달하는 경우 및 그 반대 경우와 관련한 모든 SAP 내부 인프라와 SAP 기업 네트워크에 대해 파트너에게 요금을 청구하지 않습니다.

c) SAP Enterprise Support 에 따른 사용 권한

SAP Enterprise Support 에 따른 지원 소프트웨어를 사용하는 지원 최종 사용자의 경우, 파트너는 다음 목적으로만 SAP Solution Manager 를 사용할 수 있습니다.

- i. SAP Enterprise Support 및 지원 소프트웨어에 대한 지원 서비스 제공(지원 소프트웨어에 대한 소프트웨어 제공 및 설치와 기술 유지보수 포함)
- ii. 지원 소프트웨어와 지원 최종 사용자가 제 3 자로부터 라이선스 받거나 취득한 기타 소프트웨어 컴포넌트 및 IT 자산에 대한 애플리케이션 수명 주기 관리. 단, 해당 제 3 자 소프트웨어, 소프트웨어 컴포넌트 및 IT 자산은 지원 소프트웨어와 연계하여 운용되고 SAP Solution Manager 내 솔루션 문서에 명시된 지원 최종 사용자의 업무 프로세스를 완수하는 데 필요한 것이어야 합니다(“**추가 지원 자산**”). 이러한 애플리케이션 수명 주기 관리는 다음 목적으로 제한됩니다.
 - 구현, 구성, 시험, 운영, 지속적 개선 및 진단
 - SAP Solution Manager 에 통합된 SAP CRM 기술을 통해 사용할 수 있는 문제점 관리(서비스 데스크), 문제 관리, 변경 요청 관리

- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Partner.

For application lifecycle management as outlined in this Article 3 (SAP Solution Manager) no. 1c) ii. above, SAP grants Partner all required package and named user licenses to Use the SAP Solution Manager.

d) Usage rights under SAP Standard Support:

For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Standard Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:

- delivery of SAP Standard Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation, upgrade and maintenance for Supported Software;
- re-active support upon request from Supported End User, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for the Supported Software; and
- management of Supported Software using only those scenarios that are part of the functional baseline as defined on the SAP Service Marketplace <http://support.sap.com/solutionmanager>.

In cases where the Partner has purchased SAP Standard Support for a Supported End User, SAP Solution Manager must explicitly not be used for 3rd party applications not licensed directly via SAP or indirectly from SAP via Partner or any other components or IT assets operated in conjunction with the Supported Software.

- SAP Solution Manager may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Partner must not use SAP Solution Manager for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in this Article 3 (SAP Solution Manager) no. 1c) ii.; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular Incident management (service desk) except for Supported End User's Supported Software and, if Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support, Additional Supported Assets and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.
- SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager under this Article 3.
- SAP Solution Manager shall only be used during the term of this VAR Delivered Support Model and exclusively for Partner's SAP-related support purposes in support of Supported End Users' internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Enterprise Support other than

- SAP Solution Manager 에 통합된 SAP NetWeaver 기술을 통해 이용 가능한 관리, 모니터링, 보고 및 비즈니스 인텔리전스 비즈니스 인텔리전스는 파트너가 적절한 SAP BI 소프트웨어를 라이선스한 경우에도 수행할 수 있습니다.

위의 본 Article 3 조 (SAP Solution Manager) 제 1c) ii 항에 기술된 애플리케이션 수명 주기 관리를 위해, SAP 는 파트너에게 SAP Solution Manager 사용에 필요한 모든 패키지와 기명 사용자 라이선스를 부여합니다.

d) SAP Standard Support 에 따른 사용 권한

SAP Standard Support 에 따른 지원 소프트웨어를 사용하는 지원 최종 사용자의 경우, 파트너는 다음 목적으로만 SAP Solution Manager 를 사용할 수 있습니다.

- SAP Standard Support 및 지원 소프트웨어에 대한 지원 서비스 제공(지원 소프트웨어에 대한 소프트웨어 제공 및 업그레이드와 유지보수 포함)
- 브레이크 픽스(예: 패치, 노트 등) 적용 및 Standard Support 솔루션 근본 원인 분석 등을 포함하는 지원 최종 사용자 요청에 따른 대응형 지원
- SAP Service Marketplace(<http://service.sap.com/solutionmanager>)에 정의된 기능 기준(functional baseline)의 일부인 시나리오만을 이용한 지원 소프트웨어 관리

파트너가 지원 최종 사용자를 위해 SAP Standard Support 를 구매할 경우, SAP Solution Manager 는 SAP 를 통해 직접, 또는 파트너를 통해 SAP 로부터 간접 라이선스되지 않은 제 3 자 애플리케이션이나, 지원 소프트웨어와 함께 운영되는 기타 컴포넌트 또는 IT 자산에는 명시적으로 사용할 수 없습니다.

- SAP Solution Manager 는 상기 언급한 목적 이외의 용도로 사용될 수 없습니다. 위에 명시된 제한 규정으로만 제한하지 않고, 파트너는 (i) CRM 시나리오가 본 제 Article 3 조 (SAP Solution Manager) 제 1c) ii 항에 명시적으로 언급된 경우를 제외한 서비스 계획, 계약, 서비스 확인 관리 같은 CRM 시나리오, (ii) 위에서 언급된 유형 이외의 SAP NetWeaver 사용 유형, (iii) 애플리케이션 수명 주기 관리와 특히 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어를 제외한 문제점 관리(서비스 데스크), 그리고 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어가 SAP Enterprise Support 에 따른 것일 경우 추가 지원 자산, (iv) 인력 관리, 재무 및 조달 등을 포함한 비 IT 공유 서비스 기능에 SAP Solution Manager 를 사용할 수 없습니다.
- SAP 는 단독 재량에 따라 수시로 SAP Service Marketplace(<http://support.sap.com/solutionmanager>)에서 본 제 Article 3 조에 따른 사용 사례를 업데이트할 수 있습니다.
- SAP Solution Manager 는 본 VAR 제공 Support 모델의 기간 동안 지원 최종 사용자의 내부 비즈니스 운영 지원 과정에서 파트너의 SAP 관련 지원 목적으로만 사용되어야 합니다. 본 Article 3 조

those listed under this Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Standard Support other than those listed under this Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager.

- h) In the event, Partner selects SAP Standard Support for a Supported End User instead of SAP Enterprise Support in accordance with Part 1 - Article 9 (Change of Support Offering) no. 1, the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) cease and the usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager as set out in Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Standard Support. In the event, Partner selects SAP Enterprise Support for a Supported End User instead of SAP Standard Support in accordance with Part 1 - Article 9 (Change of Support Offering) no. 2, the usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) cease and the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager as set out in Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Enterprise Support.
- i) Use of SAP Solution Manager may not be offered by Partner as a service to third parties even if such third parties have licensed Software and have licensed named users, other than Partner's Supported End Users.
- j) The terms of this Article 3 (SAP Solution Manager) shall also apply to any successor of SAP Solution Manager.

2. Price and Usage Rights Partner may grant to Supported End User

- a) If Supported End User wants to operate his own SAP Solution Manager, Partner is entitled to grant Supported End User all usage rights as outlined under this Article 3 no. 1 above provided, however, that:
 - i. Partner grants Supported End User the rights under this Article 3 no.1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support and that Partner grants Supported End User the user rights under this Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Standard Support;
 - ii. Partner includes the same use restrictions as set out in Article 3 no. 1 (Price and Usage Rights granted by SAP to Partner) in its license agreements with its Supported End Users; and

제 1c)항 (SAP Enterprise Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 경우 이외에 SAP Enterprise Support 에 따라 SAP Solution Manager 기능을 사용할 수 있는 권한에는 SAP 와 체결한 별도의 계약이 적용됩니다. 이는 그러한 기능이 SAP Solution Manager 를 통해 액세스할 수 있거나 SAP Solution Manager 와 관련이 있는 경우에도 마찬가지입니다. 본 Article 3 조 제 1d)항 (SAP Standard Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 경우 이외에 SAP Standard Support 에 따라 SAP Solution Manager 기능을 사용할 수 있는 권한에는 SAP 와 체결한 별도의 계약이 적용됩니다. 이는 그러한 기능이 SAP Solution Manager 를 통해 액세스할 수 있거나 SAP Solution Manager 와 관련이 있는 경우에도 마찬가지입니다.

- h) 파트너가 지원 최종 사용자를 위해 1 부 - 제 Article 9 조 (Support 서비스 변경) 제 1 항에 따른 SAP Enterprise Support 대신 SAP Standard Support 를 선택하는 경우, 제 Article 3 조 제 1c)항 (SAP Enterprise Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 그러한 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어와 관련된 SAP Solution Manager 의 SAP Enterprise Support 사용 권한은 중단되며, 제 Article 3 조 제 1d)항 (SAP Standard Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 SAP Solution Manager 의 SAP Standard Support 사용 권한이 새로운 최초 기간의 첫 날부터 적용됩니다. 파트너가 지원 최종 사용자를 위해 1 부 - 제 Article 9 조 (Support 서비스 변경) 제 2 항에 따른 SAP Standard Support 대신 SAP Enterprise Support 를 선택하는 경우, 제 Article 3 조 제 1d)항 (SAP Standard Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 그러한 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어와 관련된 SAP Solution Manager 의 SAP Standard Support 사용 권한은 중단되며, 제 Article 3 조 제 1c)항 (SAP Enterprise Support 에 따른 사용 권한)에 명시된 SAP Solution Manager 의 SAP Enterprise Support 사용 권한이 새로운 최초 기간의 첫 날부터 적용됩니다.
- i) 파트너는 SAP Solution Manager 의 사용을 파트너의 지원 최종 사용자가 아닌 제 3 자에게 서비스로 제공할 수 없으며, 그러한 제 3 자가 라이선스된 SAP 소프트웨어를 가지고 있고 기명 라이선스 사용자를 가지고 있는 경우에도 제공할 수 없습니다.
- j) 본 제 Article 3 조 (SAP Solution Manager)의 조건은 SAP Solution Manager 후속 버전에도 적용됩니다.

2. 파트너가 지원 최종 사용자에게 부여할 수 있는 가격 및 사용 권한

- a) 지원 최종 사용자가 자체 SAP Solution Manager 의 운영을 원하는 경우 파트너는 지원 최종 사용자에게 본 제 Article 3 조 제 1 항에 기술된 모든 사용 권한을 부여할 수 있습니다. 단,
 - i. 파트너는 지원 최종 사용자에게 본 제 Article 3 조 제 1c)항 (SAP Enterprise Support 에 따른 사용 권한)에 따른 권한을 부여합니다. 단, 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어가 SAP Enterprise Support 에 따른 것이고 해당 파트너가 본 제 Article 3 조 제 1d)항(SAP Standard Support 에 따른 사용 권한)에 따라 지원 최종 사용자에게 사용자 권한을 부여한 경우에만 해당됩니다. 지원 최종 사용자의 지원 소프트웨어가 SAP Standard Support 에 따른 것일 경우,
 - ii. 파트너는 지원 최종 사용자와의 라이선스 계약에 제 Article 3 조 제 1 항 (SAP 가 파트너에게 부여한 가격 및 사용 권한)에 명시된 것과 동일한 사용 제한을 포함시킵니다.

- iii. Supported End User accepts such usage rights and restrictions before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- b) In addition, Partner must ensure that:
- i. Supported End User does not transfer the usage rights for the SAP Solution Manager to any third party;
 - ii. the SAP Solution Manager is only used by named users licensed by the Supported End User subject to the licensed rights for the Supported Software and exclusively for Supported End User's SAP related support purposes in support of Supported End User's internal business operations; and
- iii. usage rights by Supported End User terminate upon the earlier of:
- a) termination of the VAR Delivered Support Model between SAP and Partner; or
 - β) termination of the last SAP Support Sales Order between Partner and SAP concerning the Supported End User.
- c) SAP recommends that Partner does not charge Supported End User a fee for the use of Supported End User's SAP Solution Manager.

3. Ordering and Operating SAP Solution Manager

- a) SAP Note 925690 contains important information about obtaining SAP Solution Manager. Further information, for example about operating SAP Solution Manager is available in SAP Service Marketplace at <http://www.support.sap.com/solutionmanager>.
- b) A direct connection from Partner to SAP using the SAP Support Network and remote access for SAP to the Supported End User system are prerequisites for implementation. Partner undertakes to procure for SAP the necessary consent to access Supported End User systems.
- c) Operation and maintenance of Partner's SAP Solution Manager and the technical integration with the SAP Support Network are Partner's responsibility.

Article 4 Partner Integration with the SAP Support Network and Use of SAP Support Network

1. SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families. For details, please see the Technical Support Guide. Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).
 2. If SAP Solution Manager is mandatory but subject to the use rights granted in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager):
- a) Partner will implement and operate SAP Solution Manager and use it for providing support services under this VAR Delivered Support

- iii. 지원 최종 사용자는 SAP Solution Manager 를 주문하거나 다운로드하기 전에 그러한 사용 권한과 제한을 수락합니다.
- b) 또한, 파트너는 다음 사항을 보장해야 합니다.
- i. 지원 최종 사용자는 SAP Solution Manager 에 대한 사용 권한을 제 3 자에게 이전하지 않습니다.
 - ii. SAP Solution Manager 는 지원 소프트웨어에 대해 라이선스된 권한에 따라 지원 최종 사용자가 오직 라이선스한 기명 사용자에 의해서, 지원 최종 사용자의 내부 비즈니스 운영 지원 과정에서 지원 최종 사용자의 SAP 관련 지원 목적으로만 사용되어야 합니다.
 - iii. 지원 최종 사용자의 사용 권한은 다음 중 선행하는 사건 발생 시 해지됩니다.
- a) SAP와 파트너 간 VAR 제공 Support 모델의 해지
 - β) 지원 최종 사용자와 관련된 파트너와 SAP 간 최종 SAP Support 발주서의 해지
- c) SAP 는 파트너가 지원 최종 사용자의 SAP Solution Manager 사용에 대해 요금을 부과하지 않는 것을 권장합니다.

3. SAP Solution Manager 주문 및 운영

- a) SAP Note 925690 은 SAP Solution Manager 취득에 대한 중요 정보를 제공합니다. SAP Solution Manager 운영 관련 예시 등에 대한 자세한 내용은 SAP Service Marketplace(www.support.sap.com/solutionmanager)에서 확인할 수 있습니다.
- b) 구현을 위해서는 SAP 지원 네트워크를 통한 파트너와 SAP 간 직접 연결과 지원 최종 사용자 시스템에 대한 SAP 의 원격 액세스가 선행되어야 합니다. 파트너는 SAP 를 위해 지원 최종 사용자 시스템에 액세스하기 위해 필요한 동의를 확보합니다.
- c) 파트너의 SAP Solution Manager 에 대한 운영 및 유지보수와 SAP 지원 네트워크와의 기술적 통합은 파트너의 책임입니다.

제4조 파트너의 SAP 지원 네트워크와의 통합과 SAP 지원 네트워크 사용

1. 일부 제품군에 대해 지원을 제공하는 파트너의 경우 SAP Solution Manager 는 필수이며, 이는 다른 제품군에 대해서도 적극 권장됩니다. 자세한 내용은 기술 지원 가이드를 참조하십시오. SAP Solution Manager 가 필수인 경우에는 SAP Solution Manager 를 통해 아래 명시된 의무를 수행해야 하며, 그 밖의 경우에는 SAP 가 승인한(승인은 PCOE 인증 과정에서 이루어짐) 기타 시스템을 이용합니다.
 2. SAP Solution Manager가 필수지만 B. 제3조 (SAP Solution Manager)에서 부여된 사용 권한이 Article 3 적용되는 경우
- a) 파트너는 SAP Solution Manager를 구현 및 운영하고 이를

Model.

b) Partner will use SAP Solution Manager to receive Incidents from Supported End Users and to provide Supported End Users with Incident Remedy.

c) Partner will exchange Incidents with SAP exclusively by way of SAP Solution Manager.

3. Partner can link SAP Solution Manager to its own support/call-tracking system by using the open interface provided by SAP. The use of the interface is free of charge for Partner. Partner will however bear the implementation costs.

4. SAP is not responsible for the correct technical transmission and the corresponding transmission timeframes of the Incidents outside the SAP systems or for any infrastructure not owned by SAP.

5. Partner will notify SAP in writing when Partner goes live with the SAP Solution Manager.

6. Partner is solely responsible for training of Supported End Users and its employees on use of the support infrastructure.

7. In addition to Partner's installation and operation of SAP Solution Manager within the SAP Support Network, Partner is advised to encourage Supported End Users to install and operate SAP Solution Manager and other support related IT components if available to exploit further Supported End User-specific functionalities as described on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

8. In case a Supported End User installs the SAP Solution Manager, Partner will use this SAP Solution Manager to remotely access the Supported Software within Supported End Users' environment for Incident Remedy subject to prior consent from Supported End Users. Supported End User's and Partner's usage of the SAP Solution Manager must not exceed the rights granted under this VAR Delivered Support Model, in particular in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).

Article 5 Partner Support Advisory Center

For Priority 1 Incidents and Top-Issues directly related to the Supported Software under SAP Enterprise Support, SAP will make available a global support unit within SAP's support organization for Partner for mission critical support related requests (the "Partner Support Advisory Center").

The Partner Support Advisory Center's function is different from that of the Partner Services Advisor. The Partner Service Advisor is a program benefit of the SAP PartnerEdge program and focuses mainly on enablement and operational support around the SAP PartnerEdge program (see the SAP PartnerEdge VAR Program Guide).

The Partner Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks:

- i. remote support for Top-Issues - the Partner Support Advisory Center will act as an escalation level, enabling 7x24 root cause

사용해서 본 VAR 제공 Support 모델에 따른 Support 서비스를 제공합니다.

b) 파트너는 지원 최종 사용자로부터 문제점을 수신하고 문제점 해결을 지원 최종 사용자에게 제공하기 위해 SAP Solution Manager를 사용합니다.

c) 파트너는 SAP Solution Manager를 통해서만 SAP와 문제점을 교환합니다.

3. 파트너는 SAP에서 제공한 개방형 인터페이스를 사용하여 SAP Solution Manager를 자체 지원/통화 추적 시스템에 연결할 수 있습니다. 파트너의 인터페이스 사용은 무료입니다. 그러나 파트너는 구현 비용을 부담합니다.

4. SAP 는 제 3 자 시스템 또는 SAP 소유가 아닌 인프라에 관한 문제점의 올바른 기술적 전송과 해당 전송 시간에 대해 책임을 지지 않습니다.

5. 파트너는 SAP Solution Manager 의 Go-Live 시 SAP 에 서면 통지합니다.

6. 파트너는 지원 인프라 사용에 대한 최종 사용자 및 파트너 직원 교육에 대해 단독으로 책임을 집니다.

7. 파트너는 SAP Solution Manager 를 SAP 지원 네트워크 내에 설치 및 운영할 뿐 아니라, 지원 최종 사용자가 SAP Service Marketplace(<http://support.sap.com/solutionmanager>)에 설명된 대로 지원 최종 사용자별 추가 기능을 활용할 수 있도록 SAP Solution Manager 와 이용 가능한 기타 지원 관련 IT 컴포넌트를 설치 및 운영하도록 권장해야 합니다.

8. 지원 최종 사용자가 SAP Solution Manager 를 설치하는 경우, 파트너는 지원 최종 사용자의 사전 동의를 받은 후에 이 SAP Solution Manager 를 사용해서 지원 최종 사용자의 환경 내에 있는 지원 소프트웨어에 원격으로 액세스하여 문제점을 해결합니다. 지원 최종 사용자와 파트너의 SAP Solution Manager 사용은 본 VAR 제공 Support 모델, 특히 B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)에 따라 부여된 Article 3 권한을 초과할 수 없습니다.

제5조 파트너 지원 자문 센터

SAP Enterprise Support 에 따른 지원 소프트웨어와 직접 관련이 있는 우선순위 1 문제점과 Top-Issue 에 대해 SAP 는 파트너를 위한 SAP 지원 조직 내에 핵심 지원 관련 요청을 위한 글로벌 조직("파트너 지원 자문 센터")을 운영합니다.

파트너 지원 자문 센터의 기능은 파트너 서비스 조인 담당자의 기능과 다릅니다. 파트너 서비스 조인 담당자는 SAP PartnerEdge 프로그램의 도입 효과로, SAP PartnerEdge 프로그램에 관한 실현 및 운영 지원(SAP PartnerEdge VAR 프로그램 가이드 참조)에 주로 초점을 맞춥니다.

파트너 지원 자문 센터는 다음 지원 작업을 수행합니다.

- i. Top-Issue 에 대한 원격 지원 - 파트너 지원 자문 센터는 문제

analysis for problem identification, to be contacted by Partner in case of Top-Issues endangering the business of the relevant Supported End Users.

- ii. if required after Top-Issue notification, and after SAP's analysis of the situation, Technical Quality Check service delivery planning in collaboration with Partner for the relevant Supported End Users, including scheduling and delivery coordination,.
- iii. providing guidance in cases in which an action plan and/or written recommendations of SAP as a result of the SAP EarlyWatch Alert and/or Technical Quality Checks (as defined below) show a critical status of the Supported Software under SAP Enterprise Support.

The designated Partner Support Advisory Center will be English speaking and available for the Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for Top-Issue related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 1162164.

The Partner Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to vital SAP EarlyWatch Alert or Top-Issues regarding Supported Software under SAP Enterprise Support.

In order for the Partner Support Advisory Center to be able to perform its mission critical support tasks, Partner must:

- designate for interaction with the Partner Support Advisory Center a qualified English-speaking contact person with access to Supported End User details ("**Contact Person**"), such as – but not limited to – the engagement set-up structure, service and action planning data, service reporting, current Top-Issue data.
- provide contact details (in particular a name, e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time for Top-Issues and Priority 1 Incidents. The Contact Person must be Partner's authorized representative empowered to make the necessary decisions for the Partner or bring about such decisions without undue delay.
- as preparation for the SAP Enterprise Support engagement of Partner and Supported End User, especially for any SAP Technical Quality Check delivery through SAP Solution Manager perform one mandatory remote setup service per Supported End User ("**Initial Assessment**") for the Supported Software under SAP Enterprise Support. The Initial Assessment will be based on SAP standards and documentation. The data collected during the setup service session must be validated once every year by Partner.
- enter jointly with relevant Supported End Users into a continuous service and action planning process for the Supported Software under SAP Enterprise Support. This process should focus on the identification of special events (i.e. project planning, implementation, Go-Live, ongoing operations etc.) during the lifecycle of SAP Enterprise Support, with the goal to mitigate potential risk for such Supported End Users.
- provide regular service reporting for the Supported Software under SAP Enterprise Support, including but not limited to

확인을 위해 연중무휴 근본 원인 분석을 수행하고 관련 지원 최종 사용자의 비즈니스를 위협하는 Top-Issue 발생 시 파트너가 연락할 수 있는 에스컬레이션 수준의 역할을 합니다.

- ii. Top-Issue 통지 후, 그리고 SAP 가 상황을 분석한 후 필요한 경우, 파트너와 협력하여 관련 지원 최종 사용자를 위한 기술 품질 점검 서비스 제공을 계획합니다(일정 수립 및 제공 관련 조율 포함).
- iii. SAP EarlyWatch Alert 및/또는 기술 품질 점검(아래에 정의됨) 결과 SAP 의 실행 계획 및/또는 서면 권장 사항에서 SAP Enterprise Support 에 따른 지원 소프트웨어 상태가 중대 상태로 표시되는 경우 안내를 제공합니다.

지정된 파트너 지원 자문 센터에서는 영어를 사용하며 정식 연락 담당자(아래 해당 설명 참조)나 담당자의 권한을 받은 대리인에게 연중무휴 체계로 Top-Issue 관련 요청에 대한 서비스를 제공합니다 이용 가능한 현지 또는 글로벌 전화 번호는 SAP Note 1162164 에서 확인할 수 있습니다.

파트너 지원 자문 센터는 위에 명시된 핵심 지원 관련 작업에 대해 해당 작업이 SAP Enterprise Support 에 따른 지원 소프트웨어에 관한 중대 SAP EarlyWatch Alert 또는 Top-Issue 에 직접 관련이 있는 범위까지만 지원합니다.

파트너 지원 자문 센터가 핵심 지원 작업을 수행할 수 있도록 하기 위해 파트너는 다음을 수행해야 합니다.

- 파트너 지원 자문 센터와의 상호 작용을 위해 자격을 갖춘 영어 구사 연락 담당자를 지정합니다("연락 담당자"). 이 연락 담당자는 협업 설정 체계, 서비스 및 실행 계획 데이터, 서비스 보고, 현재의 Top-Issue 데이터 등을 포함한 지원 최종 사용자 상세 정보에 대한 액세스 권한이 있어야 합니다.
- 연락 담당자 또는 그 허가받은 대리인에게 Top-Issue 및 우선순위 1 문제점과 관련하여 언제든지 연락할 수 있도록, 상세한 연락처 정보(특히 이름, 이메일 주소와 전화 번호)를 제공합니다. 연락 담당자는 파트너에게 필요한 결정을 내리거나 지체 없이 그러한 결정을 확보할 수 있는 권한을 가진, 파트너의 수권 대리인이어야 합니다.
- 파트너와 지원 최종 사용자의 SAP Enterprise Support 이용 준비 단계로서, 특히 SAP Solution Manager를 통한 SAP 기술 품질 점검 제공을 위해 SAP Enterprise Support에 따른 지원 소프트웨어를 대상으로 하여 지원 최종 사용자별로 한 번의 필수 원격 설치 서비스("초기 평가")를 수행합니다. 초기 평가는 SAP 표준 및 문서를 기반으로 합니다. 설치 서비스 세션 중에 수집된 데이터는 파트너가 1년에 한 번씩 유효성을 검증해야 합니다.
- 관련 지원 최종 사용자와 공동으로 SAP Enterprise Support에 따른 지원 소프트웨어에 대한 지속적 서비스 및 실행 계획 프로세스에 착수합니다. 이 프로세스는 그러한 지원 최종 사용자의 잠재적 위험을 최소화하는 것을 목표로 SAP Enterprise Support의 수명 주기 동안 특별 이벤트(프로젝트 계획, 구현, Go Live, 지속적 운영 등)를 식별하는 데 초점을 맞추어야 합니다.
- SAP Enterprise Support에 따른 지원 소프트웨어에 대한 최종

information on Top-Issues, current projects, implementation, operations, change analysis, Incident management and support service delivery information.

- inform SAP in a timely manner on Top-Issues or critical state of the Supported Software under SAP Enterprise Support by use of SAP Solution Manager or the SAP Support Network.

The results of the setup service, service and action planning and service reporting must be made available by Partner to the Partner Support Advisory Center for use in Top-Issue situations, if requested.

Article 6 Additional VAR Delivered Support services for Partner

1. SAP provides Partner with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects:

- to assist Partner in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Supported End User's business process requirements.
- to give Partner guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/esacademy>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

See Technical Support Guide for more details.

2. SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Custom Code in the Partner Templates and enhancement packages and other Supported Software updates. Each check is conducted for one specific modification in one of the core business process steps. Please note that some of these services may not be available for a selection of Supported Software products.

- Modification Justification ("MJC"): Based on Partner's provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager, SAP identifies standard functionality of Supported Software that may fulfill Partner's requirements.
- Custom Code Maintainability ("CCMC"): Based on Partner's provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager, SAP identifies which user exits and services may be available to separate Custom Code from SAP code.

3. Partner may request up to two remote service deliveries from the categories listed in this Article 6 no. 2 per calendar year per qualified Partner Template. Prerequisites for the service delivery are that: a) Partner Template qualification has taken place latest twenty-four months before the service is requested (for details on SAP Business All-In-One solution qualification guidelines, contact your Partner Service Advisor), b) Partner has completed solution documentation for Partner custom development(s) inside the SAP Solution Manager in

사용자의 Top Issue, 현행 프로젝트, 구현, 운영, 변경 분석, 문제점 관리 및 지원 서비스 제공 정보 등을 포함하는 정기적 서비스 보고를 제공합니다.

- SAP Solution Manager 또는 SAP 지원 네트워크를 사용하여 SAP Enterprise Support에 따른 지원 소프트웨어의 Top-Issue 또는 중대 상태를 적시에 SAP에 알립니다.

설치 서비스, 서비스 및 실행 계획과 서비스 보고에 대한 결과는 요청되는 경우 Top Issue 상황에 활용할 수 있도록 파트너가 파트너 지원 자문 센터에 제공해야 합니다.

제6조 파트너용 추가 VAR 제공 Support 서비스

1. SAP는 파트너에게 연간 최대 5일간 SAP 솔루션 설계자를 통한 원격 지원 서비스를 제공합니다.

- 파트너가 최신 SAP 강화 패키지의 혁신적 기능과 지원 최종 사용자의 비즈니스 프로세스 요건에 맞게 이를 배포하는 방법에 대해 평가할 수 있도록 지원합니다.
- 정의된 SAP 소프트웨어/애플리케이션 또는 글로벌 지원 백본 컴포넌트에 관해 1일간 집중적으로 이뤄지는 지식 이전 세션 형태로 파트너에게 지침을 제공합니다. 현재, 콘텐츠와 세션 일정은 <http://support.sap.com/esacademy> 에 게시되어 있습니다. 일정, 가용성 및 제공 방법은 SAP 의 재량에 따라 결정됩니다.

자세한 내용은 기술 지원 가이드를 참조하십시오.

2. SAP 는 계획된 변경이나 기존 변경 내용을 분석하고 파트너 템플릿의 사용자 정의 코드와 강화 패키지, 그리고 기타 지원 소프트웨어 업데이트 간에 일어날 수 있는 상충을 확인할 수 있도록 SAP 솔루션 전문가를 통해 특별 원격 점검을 제공합니다. 각 점검은 핵심 비즈니스 프로세스 단계 중 한 단계에서 구체적인 하나의 변경 사항에 대해 수행됩니다. 이러한 서비스 중 일부는 지원 소프트웨어 제품 선정에는 제공되지 않을 수 있다는 점에 유의하십시오.

- 변경 타당성("MJC"): SAP Solution Manager 에서 계획된 또는 이미 존재하는 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대해 SAP 가 요구하는 서류를 파트너가 제공하면, SAP 는 그에 따라 파트너의 요건에 부합할 지원 소프트웨어의 표준 기능을 확인합니다.
- 사용자 정의 코드 유지보수 가능성("CCMC"): Solution Manager 에서 계획된 또는 이미 존재하는 사용자 정의 변경의 범위와 설계에 대해 SAP 가 요구하는 서류를 파트너가 제공하면, SAP 는 그에 따라 사용자 정의 코드와 SAP 코드를 구분하기 위해 이용할 수 있는 사용자 출구 및 서비스를 확인합니다.

3. 파트너는 본 제 Article 6 조 제 2 항에 명시된 범주의 원격 서비스 제공을 공인 파트너 템플릿당 연간 최대 2 회 요청할 수 있습니다. 서비스 제공 선행 조건: 파트너는 a) 서비스가 요청되기 전, 최근 24 개월 내에 파트너 템플릿 자격을 갖추어야 하고(SAP Business All-In-One 솔루션 자격 취득 가이드라인에 대한 자세한 내용은 파트너 서비스 조언 담당자에게 문의), b) SAP 표준에 따라 SAP Solution Manager 에서

accordance with SAP standards and c) Partner has deployed SAP Solution Manager as set forth in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager) and Article 4 (Partner Integration with the SAP Support Network and Use of the SAP Support Network).

4. Alternatively Partner may request up to two of the following services per Partner system per calendar year, instead of MJC or CCMC:

- Technical quality check (TQC) for implementation
- SAP EarlyWatch Check

Partner may use their own service allowance to request services from the categories above to be performed on the production systems of Supported End Users with SAP Enterprise Support. This is limited to a total of two services per calendar year.

C. Partner’s duties towards SAP and Supported End User

Besides Partner’s duties mentioned under Section A. Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support) Mission Critical Support and Technical Quality Checks, the Partner has the following duties:

Article 1 Technical Requirements

1. Technical Requirements for Partner

Partner’s hardware and software must at least meet the list of requirements published on SAP Service Marketplace.

In particular, the following requirements are mandatory:

- Software
 - Partner must operate test systems to simulate and analyze problems for all Supported Software solutions supported under this VAR Delivered Support Model
 - Remote connection software as required by SAP (SAP Note 35010)
- Telecommunications infrastructure
 - Fast internet connection (minimum ADSL, greater bandwidth recommended)
 - Hotline number
- Support infrastructure
 - Partner agrees to use procedures, methods, and tools provided by SAP in connection with VAR Delivered Support for proactively detecting and correcting typical problems in the Supported Software.
 - Partner acknowledges that SAP EarlyWatch Alert is mandatory for Partner providing support for some Product Families and highly recommended for other Product Families (see Technical Support Guide for details). In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner is required to activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transfer into own SAP Solution Manager. In these cases, SAP EarlyWatch Alert should be used weekly on Production System and must be checked by Partner not less frequently than four times per year. In case of vital SAP EarlyWatch Alerts for SAP Enterprise Support Partner must interact with SAP Support Organization

파트너 정의 개발 내부의 솔루션 문서를 작성해야 하며, c) B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)와 제 Article 4 조 (파트너의 SAP Support Network 와의 통합과 SAP 지원 네트워크 사용)에 명시된 대로 SAP Solution Manager 를 배포해야 합니다.

4. 또는, 파트너는 MJC 또는 CCMC 대신 다음과 같은 서비스를 파트너 시스템당 연간 최대 1 회 요청할 수 있습니다.

- 구현에 대한 기술 품질 점검(TQC)
- SAP EarlyWatch Check

파트너는 자체 서비스 허용량을 이용해 SAP Enterprise Support를 맺은 지원 최종 사용자의 운영 시스템에서 상기 범주에 속하는 서비스 수행을 요청할 수 있습니다. 이는 연간 총 2건의 서비스로 제한됩니다.

C. SAP와 지원 최종 사용자에 대한 파트너의 의무

A. 제 Article 1 조 (SAP Enterprise Support 의 범위) 핵심 지원 및 기술 품질 점검에 따른 파트너의 의무 외에도, 파트너는 다음과 같은 의무가 있습니다.

제1조 기술 요건

1. 파트너에 대한 기술 요건

파트너의 하드웨어 및 소프트웨어는 최소한 SAP Service Marketplace 에 게시된 요건 목록을 충족해야 합니다.

특히 다음 요건은 필수입니다.

- 소프트웨어
 - 파트너는 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 지원되는 모든 지원 소프트웨어 솔루션에 대한 문제를 시뮬레이션하고 분석하기 위한 테스트 시스템을 운영해야 합니다.
 - SAP 에서 요구하는 원격 연결 소프트웨어(SAP Note 35010)
- 통신 인프라
 - 고속 인터넷 연결(최소 ADSL 이상의 광대역 권장)
 - 직통 연결 번호
- 지원 인프라
 - 파트너는 지원 소프트웨어의 일반적인 문제를 사전 탐지하고 수정하기 위해 VAR 제공 Support 와 관련하여 SAP 가 제공하는 절차, 방법 및 도구를 사용하는 데 동의합니다.
 - 일부 제품군에 대한 지원을 제공하는 파트너의 경우 SAP EarlyWatch Alert 는 필수이며 이는 다른 제품군에 대해서 적극 권장된다는 점을 파트너는 인정합니다(자세한 내용은 기술 지원 가이드 참조). SAP Solution Manager 가 필수인 경우 파트너는 운영 시스템을 위해 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화하고 이를 자체 SAP Solution Manager 로 전송해야 합니다. 이러한 경우, SAP EarlyWatch Alert 는 운영 시스템에서 매주 사용되고 매년

as defined by SAP in the description published on the SAP Service Marketplace.

- To leverage SAP Support Network, Partner must ensure that the communications connections between Partner and SAP as well as between Supported End Users and SAP, which are necessary for remote support to be provided efficiently, are operable at all times and allow satisfactory response times. This also covers the required communications connections to any third parties involved. Partner must bear the connection costs resulting from remote support. SAP recommends that Partner uses the technologies for remote support specified on SAP Service Marketplace.
- SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families (for details, please see the Technical Support Guide). Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager, otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).
- In the event that Partner fails to use SAP Solution Manager when it is mandatory, SAP will no longer be obligated to comply with the Service Level Agreements or to deliver Technical Quality Checks. Partner will operate SAP Solution Manager in accordance with Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).
- In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner must have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager system, with the latest patch levels for Basis and the latest or up to two preceding SAP Solution Manager support packages. The same applies to content updates (ST-ICO & ST SER).
- In case of SAP Enterprise Support, Partner must ensure that Priority 1 Incidents are forwarded to SAP outside Local Office Times. This can be done by customizing the service desk in SAP Solution Manager.
- In case of SAP Enterprise Support, Partner must document Custom Code according to SAP's then-current standards in the SAP Solution Manager (for details see <http://support.sap.com>). The SAP development workbench is to be used for Custom Code or Template development).

2. Technical Requirements regarding the Supported End User

In order to receive VAR Delivered Support as described in this VAR Delivered Support Model, Partner must ensure that each Supported End User fulfills the following requirements:

- For satisfactory remote support, Partner must ensure that Supported End User sets up an internet connection and obtains a separate license for the relevant software if appropriate and required.
- In cases where the use of SAP Solution Manager is mandatory for Partner:
 - Partner must ensure that (i) Supported End Users' solution landscapes and core business processes are maintained in SAP Solution Manager at least for all Production Systems and systems connected to the Production Systems and (ii) in case of SAP Enterprise Support, any implementation or upgrade

4 차례 이상 파트너가 점검해야 합니다. SAP Enterprise Support 에 대한 중대 SAP EarlyWatch Alert 의 경우 파트너는 SAP Service Marketplace 에 게시된 설명에서 SAP 가 정의한 것처럼 SAP 지원 조직과 상호작용을 해야 합니다.

- SAP 지원 네트워크를 활용하기 위해, 파트너는 파트너와 SAP 간 통신 연결뿐 아니라 원격 지원이 효율적으로 제공되기 위해 필요한 지원 최종 사용자와 SAP 간 통신 연결이 항상 사용 가능하며 만족스러운 대응 시간을 허용하도록 해야 합니다. 이는 관련 제 3 자에 대한 통신 연결이 필요한 경우에도 적용됩니다. 파트너는 원격 지원에 따른 연결 비용을 부담해야 합니다. SAP 는 파트너가 SAP Service Marketplace 에 명시된 원격 지원 기술을 사용할 것을 권장합니다.
- 일부 제품군에 대해 지원을 제공하는 파트너의 경우 SAP Solution Manager 는 필수이며, 이는 다른 제품군에 대해서도 적극 권장됩니다. (자세한 내용은 기술 지원 가이드를 참조하십시오.) SAP Solution Manager 가 필수인 경우에는 아래 명시된 의무를 SAP Solution Manager 를 통해 수행해야 하며, 그 밖의 경우에는 SAP 가 승인한(승인은 PCOE 인증 과정에서 이루어짐) 기타 시스템을 이용합니다.
- 파트너가 필수인 SAP Solution Manager 를 사용하지 못하는 경우 SAP 는 더 이상 서비스 수준 계약을 준수하거나 기술 품질 점검을 제공할 의무가 없습니다. 파트너는 B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)에 따라 SAP Solution Manager 를 운영합니다.
- SAP Solution Manager 가 필수인 경우 파트너는 Basis 와 최신 또는 최대 2 개의 이전 SAP Solution Manager 지원 패키지에 대한 최신 패치 수준의 SAP Solution Manager 시스템을 설치 및 구성하고 운영에 사용해야 합니다. 이는 콘텐츠 업데이트에도 동일하게 적용됩니다(ST-ICO & ST SER).
- SAP Enterprise Support 의 경우, 파트너는 우선순위 1 문제점이 현지 근무 시간 이외 시간에도 SAP 에 전달되도록 해야 합니다. 이는 SAP Solution Manager 의 서비스 데스크를 사용자 정의해서 수행할 수 있습니다.
- SAP Enterprise Support 의 경우 파트너는 SAP 의 당시 표준에 따라 사용자 정의 코드를 SAP Solution Manager 에 문서로 기록해야 합니다. (자세한 내용은 <http://support.sap.com> 을 참조하십시오. SAP 개발 워크벤치가 파트너 정의 코드 또는 템플릿 개발에 사용됩니다.)

2. 지원 최종 사용자에 대한 기술 요건

본 VAR 제공 Support 모델에 기술된 것처럼 VAR 제공 Support 를 받기 위해 파트너는 각 지원 최종 사용자가 다음 요건에 부합하도록 확인해야 합니다.

- 만족스러운 원격 지원을 위해, 파트너는 최종 사용자가 인터넷 연결을 설정하고 필요한 경우 관련 소프트웨어에 대한 별도 라이선스를 취득하도록 해야 합니다.
- 파트너에게 SAP Solution Manager 의 사용이 필수인 경우,
 - 파트너는 (i) 지원 최종 사용자의 솔루션 환경과 핵심 비즈니스 프로세스가 모든 운영 시스템 및 운영 시스템과 관련된 시스템에 대해 적어도 SAP Solution Manager 에서 유지되고 있으며, (ii)

projects are documented within the SAP Solution Manager. The detailed guidelines for this documentation can be found in the document "Solution Documentation" provided by SAP on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/supportstandards>.

- SAP EarlyWatch Alert is activated at least for the Production Systems of Supported End Users and is transmitting data to the Partner's productive SAP Solution Manager.
- In case of SAP Enterprise Support, an Initial Assessment based on SAP standards and documentation as described in Section B. Article 5 (Partner Support Advisory Center) has been performed successfully by Partner and each Supported End User. Partner and each Supported End User must have correctly implemented all the recommendations of the setup service classified as mandatory.

Article 2 Requirements regarding Supported End User agreement

- The Incident processing system may automatically collect system data related to Incidents (for example transaction code, program ID, Support Package level, Incident number). In its Supported End User agreements Partner must ensure that each Supported End User gives all consents required by law for this purpose, in particular under data protection law.
- Partner must ensure that each Supported End User provides and maintains remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grants the Partner and SAP all necessary authorizations, in particular for problem root cause analysis as part of Incident handling. Such remote access must be granted by each Supported End User without restrictions regarding the nationality of the SAP employee(s) who process(es) the Incident or the country in which they are located. Partner acknowledges that failure to grant access may lead to delays in Incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components for receiving support services must be installed. For more details see SAP Note 91488.
- Furthermore, Partner must ensure in its Supported End User agreements that SAP is entitled to access the systems of each Supported End User in order to render VAR Delivered Support or any other services. If required by applicable law, Partner must obtain written data protection consents from Supported End Users.
- Partner must activate SAP EarlyWatch Alert as a mandatory part of SAP Enterprise Support. Partner must obtain confirmation by Supported End User regarding activation process of SAP EarlyWatch Alert.
- Partner should specify in its maintenance agreements with Supported End Users that the Supported End Users will not send any Incidents related to Supported Software directly to SAP but will first contact Partner's support.
- Partner must ensure that each Supported End User acknowledges and accepts the usage rights and limitation for the SAP Solution Manager Software as set out in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager) before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- Partner must inform each Supported End User under SAP

SAP Enterprise Support 의 경우 모든 구현 또는 업그레이드 프로젝트가 SAP Solution Manager 에 문서로 기록되고 있는지 확인해야 합니다. 이 문제에 관한 자세한 지침은 SAP 가 SAP Service Marketplace(<http://support.sap.com/supportstandards>)를 통해 제공하는 "Solution Documentation" 문서에서 확인할 수 있습니다.

- SAP EarlyWatch Alert 가 적어도 지원 최종 사용자의 운영 시스템에서 활성화되어 있고 파트너의 운영 SAP Solution Manager 로 데이터를 전송하고 있습니다.
- SAP Enterprise Support 의 경우, 파트너와 각 지원 최종 사용자 SAP 표준을 토대로 한 초기 평가와 B. 제 5 조 (파트너 지원 자문 센터)에 기술된 문서화를 성공적으로 수행했습니다. 파트너와 각 지원 최종 사용자는 필수로 분류된 설치 서비스의 모든 권장 사항을 올바르게 구현해야 합니다.

제2조 지원 최종 사용자 계약에 관한 요건

- 문제점 처리 시스템은 자동으로 문제점 관련 시스템 데이터(예: 트랜잭션 코드, 프로그램 ID, 지원 패키지 단계, 문제점 번호)를 수집할 수 있습니다. 지원 최종 사용자 계약에서 파트너는 해당 법률, 특히 데이터 보호법에 따라 필요한 모든 사항에 대해 각 지원 최종 사용자의 동의를 받아야 합니다.
- 파트너는 각 지원 최종 사용자가 SAP 가 정의한 기술 표준 절차를 통해 원격 액세스를 제공 및 유지하며, 특히 문제점 처리의 일환으로 문제 근본 원인 분석을 하기 위해 필요한 모든 권한을 파트너와 SAP 에 부여하는지 확인해야 합니다. 이러한 원격 액세스 권한은 문제점을 처리하는 SAP 직원의 국적이나 거주 국가에 관계없이 각 지원 최종 사용자가 부여해야 합니다. 파트너는 액세스를 허용하지 않을 경우 문제점 처리와 수정 사항의 제공에 지연을 야기할 수 있으며 SAP 가 효율적으로 지원을 제공하지 못하는 결과가 초래될 수도 있음을 인정합니다. 지원 서비스를 받기 위해 필요한 소프트웨어 컴포넌트가 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 SAP Note 91488 을 참조하십시오.
- 또한, 파트너는 지원 최종 사용자 계약 시 VAR 제공 Support 또는 기타 서비스를 제공하기 위해 SAP 가 각 지원 최종 사용자의 시스템에 액세스할 수 있도록 해야 합니다. 해당 법률에서 요구하는 경우 파트너는 지원 최종 사용자로부터 서면 데이터 보호 동의를 받아야 합니다.
- 파트너는 SAP Enterprise Support 의 필수 요소로 SAP EarlyWatch Alert 를 활성화해야 합니다. 파트너는 SAP EarlyWatch Alert 의 활성화 프로세스와 관련하여 지원 최종 사용자의 확인을 받아야 합니다.
- 파트너는 지원 최종 사용자가 지원 소프트웨어와 관련된 문제점을 SAP 에 직접 전송하지 않고 파트너의 지원 담당자에게 먼저 연락할 것임을 지원 최종 사용자와의 유지보수 계약에 명시해야 합니다.
- 파트너는 SAP Solution Manager 를 주문하거나 다운로드하기 전에 각 지원 최종 사용자가 B. 제 3 조 (SAP Solution Manager)에 명시된 SAP Solution Manager Software 에 대한 사용 권한 및 제한을 인정하고 수용한다는 것을 확인해야 합니다.
- 파트너는 유지보수 계약 시 SAP 에 직접 전달되는 SAP Enterprise

Enterprise Support in its maintenance agreements that Priority 1 Incidents related to Supported Software under SAP Enterprise Support that are forwarded directly to SAP must be submitted in English.

Article 3 Partner responsibilities regarding Incident Processing

- The Partner Support Duties are specified below in Section C. Article 5 (Partner Support Duties).
- Partner bears sole responsibility for the provision of VAR Delivered Support in relation to all inquiries from Supported End Users.
- When Incidents are reported, Partner will provide support to Supported End Users during Local Office Time in the official language(s) of the affected Supported End User. This applies to all type of Supported Software resold by Partner to a Supported End User: SAP Group Software and Third Party Software. Partner shall ensure that each Supported End User can send a support Incident at any time of day or night, every day of the week.
- Partner must fulfill all Partner Support Duties for the Supported Software (including Third Party Software) before forwarding Incidents to SAP (see Section C. Article 5 (Partner Support Duties)).
- Incidents forwarded by Partner to SAP must be in English.
- Partner shall simulate and analyze problems for all Supported Software releases under this VAR Delivered Support Model e.g. by leveraging SAP Solution Manager functionalities, and by running a suitable test environment reflecting the actual Production System.
- Partner must maintain all Supported End User data required for SAP Support Organization in the format made available by SAP within SAP Solution Manager or the SAP Service Marketplace, and update this data without delay.
- Partner will designate a contact person for SAP who will be responsible for managing the delivery of support to Supported End Users. This support manager and will ensure that Partner employees who receive and process Incidents or Top-Issues from Supported End Users forward such Incidents to SAP, if necessary, e.g. through SAP Solution Manager. These employees must be adequately qualified to provide support and certified by SAP in accordance with the requirements set out in the Technical Support Guide.
- In order to verify Partner's compliance with the terms of this VAR Delivered Support Model, Partner authorizes SAP to periodically monitor and/or audit (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures): (i) the correctness of the information regarding Supported End Users provided by Partner and (ii) Partner's use of SAP Solution Manager in accordance with the rights and restrictions set out in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).
- Upon SAP's request, Partner must report to SAP the total number of Incidents received (support Incidents related to Supported Software) from Supported End Users during a given period of time regardless of the communication channel through which the Incident was received. However, such period of time will not exceed a maximum of twelve months prior to the date of SAP's request. Partner must provide this information to SAP latest thirty days after receipt of such request.

Article 4 Initial Response Times and Maximum Processing Times

Partner must comply with the Initial Response Time and the Maximum Processing Time regarding Incidents listed below when communicating with Supported End User and SAP:

Support 에 따른 지원 소프트웨어와 관련된 우선순위 1 문제점은 영어로 제출되어야 한다는 점을 SAP Enterprise Support 에 따른 각 지원 최종 사용자에게 알려야 합니다.

제3조 문제점 처리에 관한 파트너 책임

- 파트너 지원 의무는 아래 C. 제 5 조 (파트너 지원 의무)에 명시되어 있습니다.
- 파트너는 지원 최종 사용자의 모든 질의 관련 VAR 제공 Support 의 제공에 대해 단독으로 책임을 집니다.
- 문제점이 보고되면 파트너는 현지 근무 시간 중에 영향을 받은 지원 최종 사용자의 공식 언어로 지원 최종 사용자에게 지원을 제공합니다. 이는 파트너가 지원 최종 사용자에게 재판매한 모든 유형의 지원 소프트웨어(SAP 그룹 소프트웨어 및 제 3 자 소프트웨어)에 적용됩니다. 파트너는 각 지원 최종 사용자간 연중무휴(24x7)로 지원 문제점을 전송할 수 있도록 합니다.
- 파트너는 문제점을 SAP 에 전달하기 전에 지원 소프트웨어(제 3 자 소프트웨어 포함)에 대한 파트너 지원 의무를 모두 수행해야 합니다(C. 제 5 조 (파트너 지원 의무) 참조).
- 파트너가 SAP 에 전달하는 문제점은 영어로 작성해야 합니다.
- 파트너는 본 VAR 제공 Support 모델에 따라 예를 들어 SAP Solution Manager 기능을 활용하고 실제 운영 시스템을 반영하는 적절한 테스트 환경을 실행하여 모든 지원 소프트웨어 릴리스의 문제를 시뮬레이션하고 분석합니다.
- 파트너는 SAP 지원 조직에 필요한 모든 지원 최종 사용자 데이터를 SAP Solution Manager 또는 SAP Service Marketplace 내에서 SAP 가 이용할 수 있는 형식으로 유지해야 하며 이 데이터를 지체 없이 업데이트해야 합니다.
- 파트너는 지원 최종 사용자에게 대한 지원 제공 관리를 책임질 SAP 연락 담당자를 지정합니다. 이 지원 관리자는 지원 최종 사용자로부터 문제점 또는 Top-Issue 를 접수하고 처리하는 파트너 직원이 필요한 경우 예를 들어, SAP Solution Manager 을 통해 이러한 문제점을 SAP 에 전달하도록 확인합니다. 이러한 직원은 지원을 제공하기 위한 적절한 자격을 갖추어야 하며 기술 지원 가이드에 명시된 요건에 따라 SAP 의 인증을 받아야 합니다.
- 파트너가 본 VAR 제공 Support 모델의 조건을 준수하고 있음을 입증하기 위해, 파트너는 SAP 가 (i) 파트너가 제공한 지원 최종 사용자에게 관한 정보의 정확성 과 (ii) 파트너가 B. 제 Article 3 조 (SAP Solution Manager)에 명시된 권한 및 제한에 따라 SAP Solution Manager 를 사용하고 있는지 주기적으로 모니터링 및/또는 감사(SAP 표준 절차에 따라 연간 최소 1 회 실시)할 수 있는 권한을 SAP 에 부여합니다.
- SAP 의 요청 시, 파트너는 문제점을 받은 통신 채널의 종류에 관계없이 지정된 기간 동안 지원 최종 사용자로부터 받은 문제점(지원 소프트웨어 관련 지원 문제점)의 총 수를 SAP 에 보고합니다. 단, 이러한 기간은 SAP 의 요청 일자 이전 최대 12 개월을 초과할 수 없습니다. 파트너는 이러한 요청을 수신한 후 늦어도 30 일 안에 이 정보를 SAP 에 제공해야 합니다.

제4조 초기 대응 시간 및 최대 처리 시간

파트너는 지원 최종 사용자 및 SAP 와 통신하는 경우 아래에 명시된 문제점에 관한 초기 대응 시간과 최대 처리 시간을 준수해야 합니다.

For clarification purposes: For Supported End Users under SAP Enterprise Support concerning Priority 1 Incidents, SAP SLA for Initial Response Time and SAP SLA for Corrective Action applies as set forth in Section B. Article 2 (Service Level Agreement)

Initial Response Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must confirm receipt of a Priority 1 Incident and provide each Supported End User with an initial qualified response within sixty minutes (real time).
- Priority 2 (“High”) Incidents: Partner must confirm receipt of an Incident with the priority “High” (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) and provide each Supported End User with an initial qualified response within four working hours.

Maximum Processing Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must provide a solution or workaround for Priority 1 Incidents within eight hours (real time) or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.
- Priority 2 (“High”) Incidents: Partner must provide a solution or workaround for Incidents with the priority “High” (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) within two working days or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.

Times during which the Incident’s status is “Customer Action” are not counted toward the Maximum Processing Time.

For Priority 1 Incidents, the time is measured in real time, regardless of Local Office Times. For Incidents with any other priority, the time is measured in working hours during Partner’s Local Office Time.

Article 5 Partner Support Duties

Before forwarding an Incident to SAP, Partner must have performed all its Partner Support Duties to try to resolve the Incident using tools and resources indicated in this VAR Delivered Support Model. Below is a description of the scope of support tasks for which Partner is responsible (“**Partner Support Duties**”). These tasks can be referred to as first level and second level support, although in reality these duties are usually performed by the same support consultant or group.

Customer Communication

- Acknowledging receipt of the Incident to the Supported End User.
- Continually updating the Supported End User on the progress of the Incident and notifying the Supported End User whenever an Incident is forwarded to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.
- Communicating the solution to Supported End User.

부연 설명: 우선순위 1 문제점과 관련된 SAP Enterprise Support 에 따른 지원 최종 사용자의 경우 B. 제 Article 2 조 (서비스 수준 계약)에 명시된 바에 따라 초기 대응 시간에 대한 SAP SLA 와 실행 계획에 대한 SAP SLA 가 적용됩니다.

초기 대응 시간

- SAP Standard Support 에 따른 우선순위 1 문제점: SAP Standard Support 에 따른 지원 최종 사용자의 경우, 파트너는 우선순위 1 문제점의 수신을 확인하고 각 지원 최종 사용자에게 60 분 이내(실시간) 적절한 초기 대응을 제공해야 합니다.
- 우선순위 2(“높음”) 문제점: 파트너는 우선순위 “높음”(문제점 우선순위에 대한 정의는 SAP Note 67739 참조) 문제점 수신을 확인하고 각 지원 최종 사용자에게 근무 시간 4 시간 이내에 적절한 초기 대응을 제공해야 합니다.

최대 처리 시간

- SAP Standard Support 에 따른 우선순위 1 문제점: SAP Standard Support 에 따른 지원 최종 사용자의 경우, 파트너는 8 시간(실시간) 이내에 우선순위 1 문제점에 대한 해결책 또는 차선책을 제공하거나 문제점에서 결함의 원인이 이전에 알려지지 않은 SAP 코딩 문제로 확인되는 경우 8 시간 이내에 문제점을 SAP 에 전달해야 합니다.
- 우선순위 2(“높음”) 문제점: 파트너는 우선순위 “높음”(문제점 우선순위에 대한 정의는 SAP Note 67739 참조) 문제점에 대한 해결책 또는 차선책을 2 근무일 이내에 제공하거나 문제점에서 결함의 원인이 이전에 알려지지 않은 SAP 코딩 문제로 확인되는 경우 2 근무일 이내에 문제점을 SAP 에 전달해야 합니다.

문제점의 상태가 “고객 조치”인 동안은 최대 처리 시간에 반영되지 않습니다.

우선순위 1 문제점의 경우 시간은 현지 근무 시간에 관계없이 실시간으로 측정됩니다. 다른 우선순위에 해당하는 문제점의 경우 시간은 파트너의 정상적인 근무 시간 동안의 작업 시간으로 측정됩니다.

제5조 파트너 지원 의무

파트너는 문제점을 SAP 에 전달하기 전에 본 VAR 제공 Support 모델에 명시된 도구와 리소스를 사용해서 문제점을 해결하기 위해 모든 파트너 지원 의무를 수행해야 합니다. 아래는 파트너에게 책임이 있는 지원 작업의 범위에 대한 설명입니다(“**파트너 지원 의무**”). 이러한 작업은 1 단계 지원 및 2 단계 지원이라 칭할 수 있지만 실제로 이러한 의무는 일반적으로 동일한 지원 컨설턴트 또는 그룹이 수행합니다.

고객 의사소통

- 지원 최종 사용자에게 문제점 수신 알림
- 지원 최종 사용자 문제점 진행 상황에 대한 업데이트를 지속적으로 제공하고 문제점이 파트너 조직 내 다른 사람에게 전달되거나 SAP 지원 조직에 전달될 때마다 이를 지원 최종 사용자에게 통지
- 솔루션을 지원 최종 사용자에게 전달

Incident Administration

- Documenting the progress of the investigation in the Incident.
- Translating: All Incidents forwarded by Supported End User/Partner to SAP must be written in English. If the Incident was originally sent by the Supported End User to the Partner in a language other than English, the Partner must write a technical handover summary in English before forwarding it to SAP.
- Assigning the Incident to the correct "SAP component" (queue) in SAP's support system.
- Specifying the Incident priority according to the definitions in SAP Note 67739.
- Describing the business impact of the problem.
- Splitting up Incidents that describe more than one problem into separate reports so that only one problem is described in each Incident.
- Following the appropriate defined process if the issue is a product enhancement request or configuration change request.
- Making sure that the remote connection to the SAP Support Network, including SAP Solution Manager where mandatory, is open and functional.
- Providing a comprehensive problem description, including:
 - Complete technical environment information of the system where the Incident occurred (e.g. operating system, database, support package level);
 - Step by step description of the workflow leading to the Incident;
 - Full syntax of the Incident;
 - Changes to the technical environment since last known functioning state;
 - Which SAP Notes or Knowledge Base Articles have been applied to try to resolve the issue; and
 - Any documents that provide additional information about the problem, e.g. log files or screenshots.
- Summarizing the current status of the investigation and listing the actions taken to troubleshoot the Incident, before forwarding the Incident to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.

Technical Investigation

- Searching available SAP knowledge repositories for known issues and solutions/workarounds, e.g. SAP Notes, SAP Knowledge Base Articles, SAP Community Network.
- Checking the customizing settings.
- Connecting remotely to End User's system as part of the troubleshooting process.
- Using the tracing, monitoring, debugging and remote supportability tools made available by SAP, to analyze the issue.
- Reproducing and validating the problem.
- Isolating the problem to demonstrate the root cause.
- Deciding if the Incident is due to a product defect or not:
 - Proposing appropriate system configuration or workaround if the cause for the Incident is not a defect in the Supported Software; and

문제점 관리

- 문제점에 대한 조사 진행 상황 문서화
- 번역: 지원 최종 사용자/파트너가 SAP 에 전달하는 모든 문제점은 영어로 작성되어야 합니다. 지원 최종 사용자가 파트너에게 보낸 문제점 원본이 영어 외의 언어로 된 경우, 파트너는 이를 SAP 에 전달하기 전에 영어로 된 기술 인계 요약문을 작성해야 합니다.
- 문제점을 SAP Support 시스템의 올바른 "SAP 컴포넌트"(큐)에 할당
- SAP Note 67739 의 정의에 따라 문제점 우선순위 지정
- 문제의 비즈니스 영향 설명
- 둘 이상의 문제를 설명하는 문제점들을 별도의 보고서로 분할하여 각 문제점에서 오직 하나의 문제만 설명
- 문제가 제품 강화 요청이거나 구성 변경 요청인 경우 적절히 정의된 프로세스 준수
- 필요한 경우 SAP Solution Manager 를 포함한 SAP 지원 네트워크에 대한 원격 연결이 이뤄지고 작동하는지 확인
- 다음을 포함한 포괄적인 문제 설명 제공
 - 문제점이 발생한 시스템에 대한 완전한 기술 환경 정보(예: 운영 체제, 데이터베이스, 지원 패키지 단계)
 - 문제점을 야기하는 워크플로우의 단계별 설명
 - 문제점의 전체 구분
 - 마지막으로 알려진 기능 상태 이후 기술 환경 변경
 - 문제 해결을 위해 적용을 시도했던 SAP Note 또는 지식 기반 문서
 - 문제에 대한 추가 정보를 제공하는 모든 문서(예: 로그 파일 또는 스크린샷)
- 파트너 조직 내 다른 사람 또는 SAP 지원 조직에 문제점을 전달하기 전, 조사 현황 요약 및 문제점 해결을 위해 취한 조치 열거

기술 조사

- 알려진 문제 및 해결책/차선책을 위해 사용 가능한 SAP 지식 저장소 검색(예: SAP Note, SAP 지식 기반 문서, SAP Community Network)
- 커스터마이징 세팅 점검
- 문제 해결 프로세스의 일환으로 최종 사용자의 시스템에 원격 연결
- 문제 분석을 위해 SAP 가 제공하는 추적, 모니터링, 디버깅 및 원격 지원 능력 툴 사용
- 문제 재현 및 검증
- 근본 원인 증명을 위해 문제 격리
- 문제점이 제품 결함에 기인한 것인지 여부 판단
 - 문제점의 원인이 지원 소프트웨어의 결함이 아닌 경우 적절한 시스템 구성이나 차선책 제안

- Forwarding the Incident to SAP Support if the cause for the Incident is a defect in the Supported Software and if no SAP Note or Support Package is available to solve the Incident.
- Testing the solution:
 - Testing, validating and accepting the solution before presenting it to the Supported End User;
 - Working with the end customer to implement the solution; and
 - Backing up all relevant data before the solution is installed (when possible).

- 문제점의 원인이 지원 소프트웨어의 결함이며 문제점 해결에 이용할 수 있는 SAP Note 또는 Support 패키지가 없는 경우 문제점을 SAP Support 팀으로 전달
- 솔루션 테스트
 - 솔루션을 지원 최종 사용자에게 제시하기 전에 테스트, 검증 및 승인
 - 최종 고객과 협력하여 솔루션 구현
 - 솔루션이 설치되기 전에 관련 데이터를 모두 백업(가능한 경우)

Article 6 System Measurements

Partner undertakes to carry out system measurements of any or all of its Supported End Users' systems at SAP's request in order to measure the utilization of the Software by the Supported End User and to make the logs available to SAP. SAP will make the necessary tools for such system measurements available to Partner. In addition, SAP or any third party authorized by SAP will be entitled to carry out system measurements at the systems of Partner's Supported End Users, directly.

제6조 시스템 측정

파트너는 SAP 의 요청에 따라, 모든 지원 최종 사용자의 SAP 소프트웨어 활용을 측정하고 SAP 에 로그를 제공하기 위해 지원 최종 사용자 시스템에 대한 시스템 측정을 수행합니다. SAP 는 그러한 시스템 측정을 위해 필요한 툴을 파트너에게 제공합니다. 또한, SAP 또는 SAP 가 승인한 제 3 자는 파트너의 지원 최종 사용자 시스템에 대해 시스템 측정을 직접 수행할 수 있습니다.