

**SAP Business One Cloud**  
**Supplemental Terms and Conditions**

**SAP Business One Cloud**

**보충 조건**

This Supplement is part of an Agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to SAP Business One Cloud (the “Cloud Service”). Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

본 보충 조건은 SAP 와 고객 간 SAP 클라우드 서비스에 대한 계약의 일부로서 SAP Business One Cloud 서비스(“클라우드 서비스”)에만 적용됩니다. 본 보충 조건에 참조된 모든 문서는 요청 시 제공됩니다.

**1. DEFINITIONS**

**용어 정의**

“**Add-Ons and Extensions**” means a set of Business One Application-related functionality created by, SAP or SAP partners for use by multiple customers that have been reviewed by SAP in accordance with SAP’s program guidelines for Cloud Service Add-ons and Extensions.

“**애드온 및 익스텐션**”은 클라우드 서비스 애드온 및 익스텐션에 관한 SAP 프로그램 지침에 따라 SAP 의 검토를 거친 복수 고객이 사용하도록 하기 위해 SAP 또는 SAP 파트너가 제작한 Business One 애플리케이션 관련 기능 세트를 의미합니다.

“**Business One Application**” means the SAP Business One, version for SAP HANA software application.

“**Business One 애플리케이션**”은 SAP Business One, SAP HANA 소프트웨어 애플리케이션용 버전을 의미합니다.

“**Business One Company**” is a Business One Application object that represents a set of master data, configuration, reports and transactions that represent a Customer’s business unit / legal entity. This object may also represent an overall purpose or state of that business unit, division or legal entity. For example, as production, test, training, development or archived company. In the Cloud Service this object is contained in a HANA database schema and maybe copied and restored to represent one or more of these states not to exceed the number of Business One Companies licensed by the Customer. Additional Company Databases may be added via subscription by the Customer as required with the metric “Entities”. Entities are the total number of legal entities.

“**Business One Company**”는 고객의 비즈니스 팀/법인을 나타내는 마스터 데이터, 구성, 보고, 트랜잭션 세트에 해당하는 Business One 애플리케이션 오브젝트입니다. 이 오브젝트는 해당 비즈니스 팀, 부서 또는 법인의 전반적 목적이나 상태도 나타냅니다. 예를 들어 운영, 테스트, 교육, 개발, 아카이브 기업이 있습니다. 클라우드 서비스에서 이 오브젝트는 HANA 데이터베이스 스키마에 포함되며, 고객이 라이선스한 Business One 기업 수를 초과하지 않는 선에서 이러한 상태 하나 또는 그 이상을 나타내도록 복사 및 저장될 수 있습니다. 고객은 필요에 따라 “법인” 메트릭으로 등록하여 추가 기업 데이터베이스를 추가할 수 있습니다. 법인은 법인의 총합입니다.

“**Connectivity App(s)**” means any integration technology whose primary function is to directly connect disparate applications to enable the direct communication and/or management of data between such disparate applications by/through such integration technology.

“**Connectivity App**”은 통합 기술에 의해 또는 이를 통해 서로 다른 애플리케이션 간 직접 통신 및/또는 데이터 관리가 가능하도록 서로 다른 애플리케이션에 직접 연결하는 것을 주요 기능으로 하는 통합 기술을 의미합니다.

“**SAP Technology Solution**” means means SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, SAP Cloud Platform (excluding when used solely as a Connectivity App between an SAP Application and ERP) and SAP IoT

Application Enablement (including any renamed and/or successor versions of any of the foregoing made generally available by SAP (if any))

“SAP 기술 솔루션”은 SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, SAP Cloud Platform(SAP 애플리케이션과 ERP 간 Connectivity App 으로만 사용될 경우는 제외됨) 및 SAP IoT Application Enablement(SAP 가 일반적으로 제공하는 전술한 제품의 이름 변경이나 후속 버전 포함(있는 경우))를 의미합니다.

“Services Description” means the document made available by SAP describing the services provided by SAP as part of the Cloud Service available at [https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title\\_asc](https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc). The Services Description may be updated by SAP from time to time, subject to the relevant provisions in the Agreement.

“서비스 내역”은 SAP 가 클라우드 서비스의 일환으로 제공하는 서비스에 대해 설명된 SAP 제공 문서를 의미합니다. 문서는 [https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title\\_asc](https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc) 에 게시되어 있습니다. 서비스 내역은 SAP 에 의해 수시로 업데이트될 수 있으며, 여기에는 본 계약의 관련 조항이 적용됩니다.

“User” means, for purpose of the Cloud Service, individuals authorized under this Agreement to access the Cloud Service.

“사용자”는 클라우드 서비스와 관련하여 본 계약에 따라 클라우드 서비스에 액세스하도록 승인받은 개인입니다.

## 2. FEES

### 요금

- 2.1. Named User Exception. Users of the SAP Business One Application which interfaces to a separate Customer SAP ERP installation (‘SAP ERP on-premise’, ‘SAP S/4HANA on premise’ and ‘SAP S/4HANA Cloud’) are not required to be licensed as SAP Named Users under Customer’s agreement with SAP or an authorized SAP affiliate for such SAP ERP system.

기명 사용자 예외사항. 별도의 고객 SAP ERP 설치(‘SAP ERP 온프레미스’, ‘SAP S/4HANA 온프레미스’ 및 ‘SAP S/4HANA 클라우드’)와 인터페이스하는 SAP Business One 애플리케이션 사용자는 해당 SAP ERP 시스템에 관한 SAP 또는 공인 SAP 계열사와의 라이선스 계약에 따라 SAP 기명 사용자로 라이선스를 받을 필요가 없습니다.

- 2.2. SAP Business One Cloud Starter Package Edition includes the following User types and is subject to the following conditions:

SAP Business One Cloud Starter Package Edition 에는 다음과 같은 사용자 유형이 포함되며 다음 조건이 적용됩니다.

- 2.2.1. Starter Package User is a User who performs operational related roles supported by the Starter Package Edition. The Starter Package User does include the rights granted under a Mobile Application User and Indirect Access User. The Starter Package User does not include the rights granted under a Professional User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

Starter Package User 는 Starter Package Edition 이 지원하는 운영 관련 역할을 수행하는 사용자입니다. Starter Package User 는 Mobile Application User 및 Indirect Access User 에 따라 허가된 권한을 포함합니다. Starter Package User 는 Professional User 에 따라 허가된 권한을 포함하지 않습니다. 등록 요금에는 Microsoft 원격 데스크톱 서비스가 포함되어 있습니다.

- 2.2.2. The maximum number of Starter Package Users in this edition is five (5). If Customer requires more than five (5) Starter Package Users, all Users will need to be Professional or Limited Users under the SAP Business One Cloud Professional Edition.

이 에디션의 Starter Package User 는 최대 다섯(5)명입니다. 고객이 다섯(5)명보다 많은 Starter Package User 를 필요로 하는 경우, 모든 사용자는 SAP Business One Cloud Professional Edition 에 따른 Professional 또는 Limited User 여야 합니다.

2.2.3. The minimum requirements for the Business One Cloud Starter Package Edition is three (3) Starter Package Users. Business One Cloud Starter Package Edition 의 최소 요건은 Starter Package User 세(3)명입니다.

2.2.4. The Starter Package User cannot be combined with any other User types.

Starter Package User 는 다른 사용자 유형과 결합될 수 없습니다.

2.2.5. One (1) Business One Company is included with the SAP Business One Cloud Starter Package Edition. Additional Business One Companies may be added via subscription by the Customer as required.

SAP Business One Cloud Starter Package Edition 에는 하나(1)의 Business One Company 가 포함됩니다. 고객은 필요에 따라 등록하여 추가 Business One Company 를 추가할 수 있습니다.

2.3. **SAP Business One Cloud Professional Edition** includes the following User types and is subject to the following conditions:

**SAP Business One Cloud Professional Edition** 에는 다음과 같은 사용자 유형이 포함되며 다음 조건이 적용됩니다.

2.3.1. Professional User is a User who performs operational related roles supported by the Cloud Service. The Professional User is needed to administer company specific settings in the Business One Company and work with Production and Material Resource Planning (MRP). The Professional User does include the rights granted under a Mobile Application, Limited and Indirect Access User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

Professional User 는 클라우드 서비스가 지원하는 운영 관련 역할을 수행하는 사용자입니다. Professional User 는 Business One Company 의 기업별 설정을 관리하고 생산 및 자재소요량계획(MRP) 모듈을 이용하는 데 필요합니다. Professional User 는 Mobile Application, Limited 및 Indirect Access User 에 따라 허가된 권한을 포함합니다. 등록 요금에는 Microsoft 원격 데스크톱 서비스가 포함되어 있습니다.

2.3.2. Limited User is a User who has access rights to the Cloud Service functionality to support operational processing and information requirements in a specific role. Each Limited User can be requested as one of these roles: CRM, Financial or Logistic. The Limited User does include the rights granted under the Mobile Application and Indirect Access User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

Limited User 는 특정 역할의 운영 업무 및 정보 요구사항을 지원하는 클라우드 서비스 기능에 액세스할 수 있는 권한을 가진 사용자입니다. 각 Limited User 는 CRM, Financial, Logistic 중 하나의 역할로 요청될 수 있습니다. Limited User 는 Mobile Application User 및 Indirect Access User 에 따라 허가된 권한을 포함합니다. 등록 요금에는 Microsoft 원격 데스크톱 서비스가 포함되어 있습니다.

2.3.3. Mobile Application User is a User who has access rights to the 'SAP Business One Sales' or 'SAP Business One Service' mobile application only. It can access SAP partners and customers' Add-Ons and Extensions. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee.

Mobile Application User 는 'SAP Business One Sales'나 'SAP Business One Service' 모바일 애플리케이션에만 액세스할 수 있는 권한을 가진 사용자입니다. 이들은 SAP 파트너 및 고객의 애드온과 익스텐션에 액세스할 수 있습니다. Microsoft 원격 데스크톱 서비스는 등록 요금에 포함되어 있지 않습니다.

2.3.4. Indirect Access User is a User authorized to access SAP Business One via its application programming interfaces only. It cannot access any of the user interfaces (desktop and mobile) developed by SAP. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

Indirect Access User 는 해당 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스를 통해서만 SAP Business One 에 액세스하도록 승인된 사용자입니다. SAP 가 개발한 사용자 인터페이스(데스크톱 및 모바일)에는 액세스할 수 없습니다. 등록 요금에는 Microsoft 원격 데스크톱 서비스가 포함되어 있습니다.

- 2.3.5. SAP Business One Indirect Access by non-employees is an Instance authorized to access SAP Business One via its application programming interfaces only. It cannot access any of the user interfaces developed by SAP (except the login and password screen). It cannot be used by employees and contingent workers (including statement of work-based consultants, independent contractors; freelancers, other outsourced and non-permanent workers who are hired on a per-project basis). Instances are unique connections to a single specified application or technology type. The SAP Application(s) and their required instances can be used without additional license fee. For the purpose of this Section, "SAP Application(s)" means all SAP software (including third-party software licensed by SAP) licensed under a license agreement with an SAP entity/authorized partner and/or SAP cloud services for which Customer has a valid subscription, excluding SAP Technology Solutions and all database Packages. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee.

SAP Business One Indirect Access by non-employees 는 해당 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스를 통해서만 SAP Business One 에 액세스하도록 승인된 인스턴스입니다. SAP 가 개발한 사용자 인터페이스에는 액세스할 수 없습니다(로그인/비밀번호 화면 제외). 직원과 임시직 근로자(작업지시서 기반 컨설턴트, 독립 계약자, 프리랜서, 프로젝트별로 고용된 기타 외주 근로자 및 비상근 근로자 포함)는 이 인스턴스를 사용할 수 없습니다. 인스턴스는 단일 특정 애플리케이션 또는 기술 유형에 대한 고유한 연결입니다. SAP 애플리케이션과 규정된 인스턴스는 추가 라이선스 요금 없이 사용할 수 있습니다. 본 조의 목적상, "SAP 애플리케이션"은 SAP 법인/승인된 파트너와 체결한 라이선스 계약에 따라 라이선스된 모든 SAP 소프트웨어(SAP 가 라이선스한 제 3 자 소프트웨어 포함) 및/또는 고객이 유효한 등록을 보유하고 있는 SAP 클라우드 서비스를 의미하며, SAP 기술 솔루션과 모든 데이터베이스 패키지는 제외됩니다. Microsoft 원격 데스크톱 서비스는 등록 요금에 포함되어 있지 않습니다.

- 2.3.6. The minimum requirements for the Business One Cloud Professional Edition is three (3) Professional Users.

Business One Cloud Professional Edition 의 최소 요건은 Professional User 세(3)명입니다.

- 2.3.7. Two (2) Business One Companies are included with the SAP Business One Cloud Professional Edition. Additional Business One Companies may be added via subscription by the Customer as required.

SAP Business One Cloud Professional Edition 에는 두(2)개의 Business One Company 가 포함됩니다. 고객은 필요에 따라 등록하여 추가 Business One Company 를 추가할 수 있습니다.

### 3. CLOUD SERVICE SCOPE

#### 클라우드 서비스 범위

- 3.1. The Cloud Service includes the following core SAP Business One modules

클라우드 서비스에는 다음의 핵심 SAP Business One 모듈이 포함됩니다.

- |                  |                    |                    |
|------------------|--------------------|--------------------|
| • Administration | • Financials       | • Opportunities    |
| • 관리             | • 재무               | • 기회               |
| • Sales – A/R    | • Purchasing – A/P | • Business Partner |
| • 판매 – A/R       | • 구매 – A/P         | • 비즈니스 파트너         |
| • Banking        | • Inventory        | • Resources        |
| • 금융             | • 재고               | • 자원               |
| • Production     | • MRP              | • Service          |
| • 운영             | • MRP              | • 서비스              |

- Human Resources
- Project Management
- 인사 관리
- 프로젝트 관리

3.2. The Cloud Service includes a runtime version of SAP Crystal Versions for SAP Business One. SAP provides preconfigured SAP Crystal Reports as a part of the Cloud Service. Such SAP provided reports are available to all Users without additional subscription fee.

클라우드 서비스에는 SAP Business One 용 버전 SAP Crystal 의 런타임 버전이 포함됩니다. SAP 는 클라우드 서비스의 일환으로 사전 구성된 SAP Crystal Report 를 제공합니다. SAP 가 제공하는 이러한 보고는 추가 등록 요금 없이 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.

3.3. The Cloud Service can only be used with the localizations supported by the Cloud Service. The Cloud Service will be issued 'per localization'.

클라우드 서비스는 클라우드 서비스가 지원하는 현지화 버전으로만 사용할 수 있습니다. 클라우드 서비스는 '현지화에 따라' 발표됩니다.

#### 4. IMPLEMENTATION SERVICES.

##### 구현 서비스

The Customer is responsible for the initial set-up, configuration and any integration of the Cloud Service. Some set-up and/or configuration effort is required to use the Cloud Service and is not included with a subscription to the Cloud Service. The Customer may contract with the authorized SAP partner from whom the Customer has purchased the SAP Cloud subscription.

고객은 클라우드 서비스의 최초 설치, 구성 및 통합에 대해 책임을 집니다. 클라우드 서비스를 사용하기 위해서는 몇 가지 설치/구성 작업이 필요하며, 이는 클라우드 서비스 등록에 포함되어 있지 않습니다. 고객은 고객이 SAP 클라우드 서비스 등록을 구매한 공인 SAP 파트너와 계약을 체결할 수 있습니다.

#### 5. SUPPORT SERVICES

##### 지원 서비스

SAP provides support services for the Cloud Service in accordance with Attachment 1 to this Supplement. SAP operates a shared support model for the Cloud Service in which certain services will be provided by the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription.

SAP 는 본 보충 조건의 첨부 1 에 따라 본 클라우드 서비스에 대한 지원 서비스를 제공합니다. SAP 는 클라우드 서비스를 위한 공유 지원 모델을 운영하며, 이에 따라 특정 서비스는 고객이 클라우드 서비스 등록을 구매한 공인 SAP 파트너에 의해 제공됩니다.

**Attachment 1**  
**To**  
**SAP Business One Cloud**  
**Supplemental Terms and Conditions**  
**Support Services for SAP Business One Cloud**  
**SAP Business One Cloud**  
**보충 조건**  
**에 대한**  
**첨부 1**  
**SAP Business One Cloud 에 대한 지원 서비스**

This Attachment 1 (Support Services for SAP Business One Cloud ) describes the Support Services provided by SAP to the Customer for the Cloud Service. All capitalized terms not defined in this Attachment shall have the meaning ascribed in the Agreement. SAP may modify the scope of the Support Services from time to time at its own discretion in accordance with the terms of Agreement.

본 첨부 1(SAP Business One Cloud 에 대한 지원 서비스)은 클라우드 서비스에 대해 SAP 가 고객에게 제공하는 지원 서비스를 설명합니다. 본 첨부에서 정의되지 않은 대문자로 시작되는 모든 용어는 본 계약에서 해당 용어에 부여된 의미를 가집니다. SAP 는 본 계약의 조건에 따라 자체 재량으로 지원 서비스의 범위를 수시로 변경할 수 있습니다.

**1. DEFINITIONS:**

**용어 정의**

“**Incident**” means a fault, an error or a malfunction of the Cloud Service.

“**문제점**”은 클라우드 서비스의 결함, 오류 또는 장애를 의미합니다.

“**Initial Reaction Time**” means the defined time between acknowledgement of entry of an Incident and the provision of a qualified response to the Customer. At priority "very high", the time is measured in real time. At all other priorities, the time is measured in business hours between 9am and 6pm local time.

“**최초 대응 시간**”은 문제점을 인지한 후 고객에게 적절한 대응을 제공할 때까지의 정의된 시간을 의미합니다. 우선 순위 “매우 높음(Very High)”에서, 시간은 실시간으로 측정됩니다. 다른 모든 우선 순위에서는, 현지시간 오전 9 시~오후 6 시의 업무시간 기준으로 시간이 측정됩니다.

“**Maximum Processing Time**” means defined time acknowledgement of an Incident and provision of a solution or a workaround to Customer.

“**최대 처리 시간**”은 문제점을 인지한 후 고객에게 해결책 또는 차선책을 제공할 때까지의 정의된 시간입니다.

“**Support Services**” means the services outlined in this Attachment 1.

“**지원 서비스**”는 본 첨부 1 에 제시된 서비스를 의미합니다.

**2. SAP SUPPORT SERVICES RESPONSIBILITIES.**

**SAP 지원 서비스 책임**

2.1. SAP will not provide Support Services under the following circumstances:

SAP 는 다음 상황에서는 지원 서비스를 제공하지 않습니다.

2.1.1. any problem that arises because the Cloud Service was altered without SAP consent or that arises from the use of the Cloud Service in breach of the Agreement.

클라우드 서비스가 SAP 의 동의 없이 변경되어 발생하는 문제 또는 본 계약에 위배되는 클라우드 서비스 사용으로 인해 발생하는 문제

2.1.2. any problem that arises in connection with the use of the Cloud Service that was not distributed by SAP as part of the Cloud Service, even if such products are delivered together with the Cloud Service.

SAP 가 클라우드 서비스의 일부로서 배포하지 않은 클라우드 서비스(클라우드 서비스와 함께 제공된 제품 포함) 사용과 관련하여 발생하는 문제

2.1.3. that results from inappropriate configuration, unsatisfactory Customer training, lack of or incorrect business design or incorrect operation.

부적절한 구성, 만족스럽지 못한 고객 교육, 부족하거나 부정확한 비즈니스 설계, 부정확한 운영으로 인한 문제

2.2. The following activities for the Cloud Service are part of the of the shared support model between SAP and the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription:

클라우드 서비스를 위한 다음 활동은 고객이 클라우드 서비스 등록을 구매한 공인 SAP 파트너와 SAP 간 공유 지원 모델의 일부입니다.

Activities 활동	SAP	Partner 파트너
<b>Infrastructure and Server Management</b> 인프라 및 서버 관리		
Server Management (all servers) up to and including the OS OS 를 포함한 서버 관리(모든 서버)	X	
Server OS and Network Infrastructure Patch Management 서버 OS 및 네트워크 인프라 패치 관리	X	
Network Management 네트워크 관리	X	
Initial Landscape configuration 최초 환경 구성	X	
Initial Installation and configuration of the landscape with associated components 환경 및 관련 컴포넌트 최초 설치 및 구성	X	
Initial and ongoing Server configuration and management 최초 및 지속적 서버 구성 및 관리	X	
Backup Services 백업 서비스	X	

<b>Activities</b> 활동	<b>SAP</b>	<b>Partner</b> 파트너
<b>Monitoring</b> 모니터링		
Infrastructure Monitoring (Memory, CPU, disk) 인프라 모니터링(메모리, CPU, 디스크)	X	
Capacity Monitoring 용량 모니터링	X	
<b>Security</b> 보안		
Network Infrastructure Security (i.e.: Firewall, IDS/IPS) 네트워크 인프라 보안(예: 방화벽, IDS/IPS)	X	
Server OS Security Patching 서버 OS 보안 패치	X	
Access Security 액세스 보안	X	X
DDoS Monitoring DDoS 모니터링	X	
Security Software: Anti-Virus 보안 소프트웨어: 바이러스 차단	X	
Application security vulnerability and penetration testing and application security auditing 애플리케이션 보안 취약점 및 침투 테스트, 애플리케이션 보안 감사		X
Secure custom application development 안전한 사용자 정의 애플리케이션 배포		X
Security incident management related to hosting environment 호스팅 환경과 관련된 보안 문제점 관리	X	
Security incident management related to non-SAP application code (initial alerting) 타사 애플리케이션 코드와 관련된 보안 문제점 관리(초기 경고)	X	
Security incident management related to non-SAP application code (mitigation / remediation) 타사 애플리케이션 코드와 관련된 보안 문제점 관리(완화/수정)		X
<b>Database Management</b> 데이터베이스 관리		
Database installation and configuration	X	



<b>Activities</b> 활동	<b>SAP</b>	<b>Partner</b> 파트너
데이터베이스 설치 및 구성		
Patching of the database 데이터베이스 패치	X	
Database backup and restore 데이터베이스 백업 및 복원	X	
Database monitoring 데이터베이스 모니터링	X	X
<b>End User Lifecycle Management</b> 최종 사용자 수명주기 관리		
Provisioning of new End User tenants 새로운 최종 사용자 테넌트 프로비저닝		X
Creation and control of End User user access 최종 사용자 액세스 권한 생성 및 관리		X
Deployment of extensions to the landscape and to End User tenants 환경 및 최종 사용자 테넌트에 대한 익스텐션 배포		X
Upgrade of End User tenants to later SAP Business One patches 최신 SAP Business One 패치로 최종 사용자 테넌트 업그레이드		X
User Acceptance Testing 사용자 인수 테스트		X
SAP Business One Cloud Landscape upgrades SAP Business One Cloud 환경 업그레이드	X	X
<b>Support &amp; Incident Management</b> 지원 및 문제점 관리		
First line support. Support Level 1 1 선 지원. 지원 1 단계		X
Create new incident based on automated alerts or support request by phone or email from End User 자동 경고 또는 전화나 이메일을 통한 최종 사용자 지원 요청을 바탕으로 새로운 문제점 생성		X
Capture incident details 문제점 세부내용 캡처		X
Categorize incident		X

Activities 활동	SAP	Partner 파트너
문제점 분류		
Prioritize incident 문제점 우선순위 부여		X
Investigate and diagnose incident reporting by End User 최종 사용자가 보고한 문제점 분석 및 진단	X	
Assign incident to appropriate support group within SAP for resolution 해결을 위해 SAP 내 적절한 지원팀에 문제점 배정		X

### 3. SHARED SUPPORT MODEL

#### 공유 지원 모델

Under the shared support model for the Cloud Service, together with the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription, SAP provides Support Services. In this model, the authorized SAP partner acts as primary support contact to the Customer for the Cloud Service. This means that the authorized SAP partner will receive all inquiries and Incidents from Customer and will provide primary support for any Incident raised by the Customer for the Cloud Service on behalf of SAP per its Customer contract.

클라우드 서비스를 위한 공유 지원 모델에 따라, SAP 는 고객이 클라우드 서비스 등록을 구매한 공인 SAP 파트너와 함께 지원 서비스를 제공합니다. 이 모델에서, 공인 SAP 파트너는 클라우드 서비스와 관련하여 고객에 대한 주요 지원 연락처 역할을 합니다. 이는 공인 SAP 파트너가 고객과의 계약에 따라 SAP 를 대신하여 모든 고객 문의와 문제점을 접수하며 클라우드 서비스에 관해 고객이 제기하는 모든 문제점에 대한 1 차 지원을 제공한다는 의미입니다.

### 4. CUSTOMERS RESPONSIBILITIES

#### 고객 책임

- 4.1. Customer will designate two (2) primary users that will raise and respond to support Incidents. Customers shall provide to SAP and the authorized SAP partner contact details (e-mail address and telephone number) by means of which the Customer contact or the authorized representative of such Customer contact can be contacted.

고객은 지원 문제점을 제기하고 이에 대응할 주요 사용자 두(2)명을 지정합니다. 고객은 고객 연락 담당자 또는 그 승인된 대리인과 언제든지 연락할 수 있는 수단(이메일 주소 및 전화번호)에 대한 상세 정보를 SAP 와 공인 SAP 파트너에게 제공해야 합니다.

- 4.2. To receive support services hereunder, customers shall reasonably cooperate with the authorized SAP partner and SAP to resolve support Incidents, and shall have adequate technical expertise and knowledge of their configuration of the Cloud Service to provide relevant information to enable the authorized SAP partner and SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error such as, by way of an example, instance name, username, form name and screenshot.

본 문서에 따라 지원 서비스를 제공받기 위해, 고객은 지원 문제점을 해결할 목적으로 공인 SAP 파트너 및 SAP 와 합리적으로 협력해야 하며, SAP 파트너 및 SAP 가 발생한 오류를 재현, 조사, 해결할 수 있도록 관련 정보(예: 인스턴스 이름, 사용자 이름, 양식 이름 및 스크린샷)를 제공하기 위해 클라우드 서비스의 구성에 대한 충분한 기술적 전문성과 지식을 갖추어야 합니다.

## 5. INCIDENT HANDLING

### 문제점 처리

5.1. After receipt of the Incident, the following will be performed:

문제점이 접수된 후, 다음 활동이 수행됩니다.

- Check if Incident report from Customer is complete and if necessary, obtain missing data and information from Customer.

고객의 문제점 보고에 빠진 부분이 없는지 확인, 필요한 경우 고객으로부터 누락된 데이터 및 정보 확보

- Prepare a comprehensive description of the problem which is the basis of the Incident, which shall include all steps that led to occurrence of the Incident, full syntax of the problem message and surrounding system variables or factors.

문제점의 기반이 되는 문제에 대한 종합적 설명 작성. 여기에는 문제점 발생으로 이어진 모든 단계, 문제 메시지의 전체 구문 및 주변 시스템 변수 또는 요인이 포함됩니다.

- Search for available SAP Notes and assign them to the Incident if relevant.

이용 가능한 SAP 노트를 검색하여 해당하는 경우 문제점에 할당

- Search for errors using the data provided by Customer.

고객이 제공한 데이터를 사용하여 오류 검색

- Reproduce and isolate the Incident in the Customer's Business One Company or their own test environment with similar releases.

고객의 Business One Company 또는 유사 릴리스 자체 테스트 환경에서 문제점 재현 및 격리

- Analyze if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service.

문제점이 클라우드 서비스 결함에 기인하는지 분석

- Propose appropriate workaround if the Incident cannot be attributed to a defect of the Cloud Service.

문제점이 클라우드 서비스 결함에 기인하지 않는 경우, 적절한 차선책 제안

- Submit the Incident to SAP if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service and if no SAP Note is available to solve the Incident.

문제점이 클라우드 서비스 결함에 기인하며 문제점 해결에 이용 가능한 SAP 노트가 없는 경우, 문제점을 SAP 로 제출

5.2. Incident prioritization:

문제점 우선순위 부여

Priority	Definition	Response Level
우선순위	정의	대응 수준

<b>Priority</b> <b>우선순위</b>	<b>Definition</b> <b>정의</b>	<b>Response Level</b> <b>대응 수준</b>
Very High 매우 높음	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:</p> <p>해당 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 긴급한 업무를 수행할 수 없는 경우, 문제 메시지 또는 지원 사례가 우선순위 "매우 높음(Very High)"으로 분류됩니다. 일반적으로 이러한 문제는 다음과 같은 경우에 발생합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolute loss of the Cloud Service 클라우드 서비스의 완전한 손실</li> <li>• Malfunctions of central SAP system functions in the production system of the Customer 고객 운영 시스템의 핵심 SAP 시스템 기능 장애</li> <li>• Delays to the planned production startup or upgrade within the next 3 workdays. 다음 3 근무일 이내로 예정된 운영 개시 또는 업그레이드 지연</li> <li>• The problem message requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. 장애로 인해 큰 손실이 발생할 수 있으므로 이 문제 메시지는 발생 즉시 처리해야 합니다.</li> </ul>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 최초 대응 시간 목표: 60 minutes (real time) 60 분(실시간)</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 최대 처리 시간 목표: 8 hours (real time) 8 시간(실시간)</p>

Priority 우선순위	Definition 정의	Response Level 대응 수준
High 높음	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "high" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system necessary in the actual situation. The problem message requires immediate processing because the malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.</p> <p>정상적인 비즈니스 트랜잭션이 심각하게 영향을 받고 필요한 업무를 수행할 수 없을 경우, 문제 메시지 또는 지원 사례가 우선순위 "높음(High)"으로 분류됩니다. 이는 실제 상황에 필요한 SAP 시스템 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다. 장애로 인해 운영 중인 비즈니스 흐름 전체가 방해를 받을 수 있으므로 이러한 문제 메시지는 즉시 처리해야 합니다.</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 최초 대응 시간 목표: 4 business hours 4 근무시간</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 최대 처리 시간 목표: 2 business days 2 근무일</p>
Medium 중간	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system</p> <p>정상적인 비즈니스 트랜잭션에 영향을 줄 경우, 문제 메시지 또는 지원 사례가 우선순위 "중간(Medium)"으로 분류됩니다. 이러한 문제는 SAP 시스템 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 최초 대응 시간 목표: 8 business hours 8 근무시간</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 최대 처리 시간 목표: 4 business days 4 근무일</p>
Low 낮음	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "low" if the problem causes few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are not required daily, or which are rarely used.</p> <p>문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 거의 또는 전혀 영향을 주지 않는 경우, 문제 메시지 또는 지원 사례가 우선순위 "낮음(Low)"으로 분류됩니다. 이러한 문제는 일상적으로 필요하지 않거나 드물게 사용되는 SAP 시스템 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 최초 대응 시간 목표: 16 business hours 16 근무시간</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 최대 처리 시간 목표: 8 business days 8 근무일</p>