

## SAP HANA ENTERPRISE CLOUD SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS

### SAP HANA ENTERPRISE CLOUD 보충 조건

These supplemental terms and conditions (the “HEC Supplement”) are part of an agreement for certain SAP Cloud services between SAP and Customer and apply solely to SAP HANA Enterprise Cloud Services and any related Cloud Services purchased in an Order Form with the SAP HANA Enterprise Cloud Services and not any other SAP product or service. This HEC Supplement applies to an Order Form for SAP HANA Enterprise Cloud Services v.2-2019 or later (as identified in the footer of the Order Form).

본 보충 조건(“HEC 보충 조건”)은 SAP 와 고객 간 특정 SAP 클라우드 서비스에 대한 계약의 일부로서 SAP HANA Enterprise Cloud 서비스 및 SAP HANA Enterprise Cloud 서비스가 포함된 발주서에서 구매된 모든 관련 클라우드 서비스에만 적용되며, 다른 SAP 제품 또는 서비스에는 적용되지 않습니다. 본 HEC 보충 조건은 SAP HANA Enterprise Cloud Services v.2-2019 또는 그 이후 버전(발주서 상단에 명시됨)의 발주서에 적용됩니다.

#### 1. DEFINITIONS

##### 용어 정의

Definitions used but not defined in this HEC Supplement shall have the meaning ascribed to them in the Order Form or in documents incorporated therein.

본 HEC 보충 조건에 사용되었으나 정의되지 않은 용어는 발주서 또는 발주서에 통합된 문서에서 부여받은 의미를 가집니다.

- 1.1. “**Change Request**” means any changes in the Cloud Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

“**변경 요청**”은 당사자들이 서명했으며 해당 발주서를 참조하는 문서에 기술된 클라우드 서비스의 변경을 의미합니다.

- 1.2. “**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the HEC Services for the Customer, and includes the Production Computing Environment (PRD), and any other Computing Environment used for non-production purposes (NON-PRD) as agreed in the Order Form.

“**컴퓨팅 환경**”은 SAP 가 고객에게 HEC 서비스를 제공하기 위해 선택하여 사용하는 SAP 제공 데이터 센터 시설, 서버, 네트워킹 장비, 운영체제 및 데이터 저장 메커니즘을 의미하며 발주서에서 합의된 바와 같이 운영 컴퓨팅 환경(PRD)과 비 운영 목적으로 사용되는 기타 컴퓨팅 환경(비 PRD)을 포함합니다.

- 1.3. “**Documentation**” means SAP’s then-current (i) Service Descriptions identified as Documentation, (ii) roles and responsibilities descriptions, and (iii) technical and functional documentation for Subscription Software, as applicable, made available to Customer by SAP.

“**문서**”는 SAP 의 당시 유효한 (i) “문서”로서 식별된 서비스 내역, (ii) 역할 및 책임 내역 및 (iii) 해당하는 경우 Subscription 소프트웨어의 기술 및 기능 문서를 의미하며, SAP 가 고객에게 제공합니다.

- 1.4. “**HEC Services**” means the following Cloud Services provided by SAP under an Order Form and further described in the Agreement: SAP HANA Enterprise Cloud, BYOL model (“**HEC BYOL**”); SAP HANA Enterprise Cloud, subscription model (“**HEC Subscription**”); and SAP HANA Enterprise Cloud, Advanced Edition Services model.

“**HEC 서비스**”는 발주서에 따라 SAP 가 제공하는 다음 클라우드 서비스를 의미하며, 본 계약에 더 자세히 설명되어 있습니다. 해당 클라우드 서비스: SAP HANA Enterprise Cloud, BYOL model (“**HEC BYOL**”), SAP

HANA Enterprise Cloud, subscription model ("**HEC Subscription**") 및 SAP HANA Enterprise Cloud, Advanced Edition Services model.

- 1.5. "**LAN**" means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.  
"**LAN**"은 비교적 좁은 영역에 걸쳐 있는 논리 컴퓨터 네트워크인 근거리 통신망을 의미합니다.
- 1.6. "**License Agreement**" means the agreement (other than this Agreement) under which Customer procured Licensed Software.  
"**라이선스 계약**"은 고객이 라이선스된 소프트웨어를 획득한 (본 계약 이외의) 계약을 의미합니다.
- 1.7. "**Licensed Software**" means the version of the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP as part of the Cloud Services.  
"**라이선스된 소프트웨어**"는 고객이 소유하거나 라이선스한 애플리케이션, 데이터베이스, 소프트웨어, 도구 및 컴포넌트의 버전을 의미하며(Subscription 소프트웨어는 제외됨), 고객이 클라우드 서비스의 일부로 SAP 에 제공합니다.
- 1.8. "**Non-PRD**" or "**Non-Production Computing Environment**" means any Computing Environment other than a PRD and may include development, quality assurance or sandbox environments.  
"**비 PRD**" 또는 "**비운영 컴퓨팅 환경**"은 PRD 이외의 컴퓨팅 환경을 의미하며 개발, 품질 보증 또는 Sandbox 환경을 포함할 수 있습니다.
- 1.9. "**Point of Demarcation**" means for MPLS, the port on the provider switch or, in case of a VPN for access, the external interface to the Internet of the VPN device of SAP's Computing Environment.  
"**분계점**"은 MPLS 의 경우 제공자 스위치의 포트를 의미하며, 액세스를 위한 VPN 의 경우 SAP 컴퓨팅 환경 내 VPN 장치의 인터넷 외부 인터페이스를 의미합니다.
- 1.10. "**PRD**" or "**Production Computing Environment**" means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.  
"**PRD**" 또는 "**운영 컴퓨팅 환경**"은 실제 비즈니스 트랜잭션 실행 목적으로만 사용되는 컴퓨팅 환경의 부분을 의미합니다.
- 1.11. "**Service Description**" means written description of certain aspects of the Cloud Service including Enhanced Managed Services, and Disaster Recovery, as made available to Customer by SAP and identified as Documentation.  
"**서비스 내역**"은 Enhanced Managed 서비스 및 재난 복구를 포함하는 클라우드 서비스의 특정 측면에 대한 서면 설명을 의미하며, SAP 가 고객에게 제공하고 문서로서 식별됩니다.
- 1.12. "**Subscription Software**" means software provided and hosted in the Computing Environment by SAP on a subscription basis as part of the HEC Subscription offering as identified in the Order Form.  
"**Subscription 소프트웨어**"는 발주서에 명시된 바에 따라 가입을 기반으로 하여 SAP 가 HEC Subscription 서비스의 일환으로 컴퓨팅 환경에서 제공하고 호스팅하는 SAP 소프트웨어를 의미합니다.
- 1.13. "**Systems**" means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, load balancers, web dispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System.  
"**시스템**"은 전체가 하나의 계층을 운영하는 데 사용되는 상호의존적이고 서로 연관된 하나 이상의 컴포넌트(데이터베이스, 서버, 네트워크, 로드밸런서, 웹디스패처, 테넌트 등)를 의미합니다. 각 계층 내에서 사용된 컴포넌트의 조합은 하나의 시스템에 해당합니다.

## 2. LICENSED SOFTWARE, SUBSCRIPTION SOFTWARE AND MAINTENANCE

### 라이선스된 소프트웨어, SUBSCRIPTION 소프트웨어 및 유지보수

#### 2.1. Licensed Software

##### 라이선스된 소프트웨어

- 2.1.1. **Provision of Licenses.** Customer is responsible for providing all Licensed Software and obtaining all necessary rights from third parties required for SAP to run and host the Licensed Software. Customer will, at SAP's request, provide written verification of such rights from Customer and/or any applicable third party licensors. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Licensed Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the Cloud Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this Section.

**라이선스 제공.** 고객에게는 모든 라이선스된 소프트웨어를 제공하고 SAP 가 해당 라이선스된 소프트웨어를 실행하고 호스팅하기 위해 필요한 모든 필수 권한을 제 3 자로부터 획득할 책임이 있습니다. SAP 의 요청 시, 고객은 고객 및/또는 모든 해당 제 3 자 라이선스 허가자로부터 이러한 권한에 대한 서면 확인을 제공합니다. 고객은 SAP 및 그 협력업체가 클라우드 서비스를 제공하기 위한 목적에 한해 이를 제공하는 데 필요한 범위, 그리고 해당 발주서에 달리 명시될 수 있는 범위 내에서만 라이선스된 소프트웨어를 사용할 수 있는 비독점적 권리를 SAP 에 부여합니다. 고객은 본 조항에 명시된 것처럼 SAP 에 권리를 부여하기 위해 필요한 모든 권리, 라이선스 및 권한을 보유하고 있음을 진술하고 보증합니다.

- 2.1.2. **Support.** Customer is responsible for obtaining and retaining SAP provisioned SAP Enterprise Support (or any lower level if agreed by SAP in writing) from SAP for SAP Licensed Software, and relevant support for non-SAP Licensed Software, for the duration of the Order Form.

**지원.** 고객에게는 발주서 기간 동안 SAP 로부터 라이선스된 소프트웨어를 위한 SAP 제공 SAP Enterprise Support(혹은 SAP 가 서면으로 합의한 경우 이보다 낮은 수준) 및 SAP 로부터 라이선스되지 않은 소프트웨어를 위한 관련 지원을 획득하고 유지할 책임이 있습니다.

- 2.1.3. **Licensed Software Modifications and Configuration.** Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the licensor of the Licensed Software. Customer will inform SAP immediately about modification, add-ons or other changes to the Licensed Software. SAP may restrict customizations or modifications to the Licensed Software in order to be able to run the underlying Computing Environment in accordance with the scope of the Cloud Services.

**라이선스된 소프트웨어 수정 및 구성.** 고객에게는 라이선스 계약에 따라 허가된 수정, 라이선스된 소프트웨어의 라이선스 허가자가 제공한 패치 또는 해결책이나 기타 변경으로 인해 발생할 수 있는 소스 코드, 호환성 문제 또는 기타 충돌을 테스트하고 해결할 책임이 있습니다. 고객은 라이선스된 소프트웨어에 대한 수정, 애드온 또는 기타 변경 시 이를 즉시 SAP 에 알립니다. SAP 는 라이선스된 소프트웨어가 클라우드 서비스의 범위에 따라 기본 컴퓨팅 환경에서 실행되도록 하기 위해 라이선스된 소프트웨어의 커스터마이징이나 수정을 제한할 수 있습니다.

#### 2.2. Subscription Software

##### Subscription 소프트웨어

- 2.2.1. **Provision of Licenses.** SAP shall provide the Subscription Software during the Subscription Term solely for installation on the Computing Environment, and for archival or disaster recovery purposes. Except as set forth in Section 3.1 below, Customer is responsible for having the Subscription Software installed, including upgrades and new releases, into the Computing Environment.

**라이선스 제공.** SAP 는 등록 기간 동안 컴퓨팅 환경에 설치하거나 아카이브 및 재난 복구 목적에 한해 Subscription 소프트웨어를 제공합니다. 아래 제 3.1 항에 명시된 바를 제외하고, 고객에게는 업그레이드와 새로운 릴리스를 포함한 Subscription 소프트웨어를 컴퓨팅 환경에 설치할 책임이 있습니다.

- 2.2.1.1. Subject to the terms of the Agreement, the Software Use Rights shall apply to the Subscription Software during the Subscription Term. For the purposes of this Agreement, references in the Software Use Rights to “Software Agreement” shall read this “Agreement” and references to “SAP Software” shall read “Subscription Software”.

본 계약 조건에 따라, 등록 기간 동안 소프트웨어 사용 권한이 Subscription 소프트웨어에 적용됩니다. 본 계약의 목적상, 소프트웨어 사용 권한에서 “소프트웨어 계약”에 대한 언급은 “본 계약”을 나타내며 “SAP 소프트웨어”에 대한 언급은 “Subscription 소프트웨어”를 나타냅니다.

- 2.2.1.2. Use of Subscription Software may occur by way of an interface delivered with or as a part of the Subscription Software, a Customer or third-party interface, or another intermediary system. Customer must hold the required licenses as stated in the Software Use Rights for any individuals that use the Subscription Software (directly or indirectly). Business Partners may use the Subscription Software only through screen access and solely in conjunction with Customer’s use and may not use it to run any of Business Partners’ business operations.

Subscription 소프트웨어의 사용은 Subscription 소프트웨어와 함께 또는 그 일부로 제공되는 인터페이스, 고객이나 제 3 자의 인터페이스 또는 기타 중계 시스템(intermediary system)을 통해 이루어질 수 있습니다. 고객은 직접적으로든 간접적으로든 Subscription 소프트웨어를 사용하는 모든 개인에 대한 소프트웨어 사용 권한에 명시된 필수 라이선스를 보유하고 있어야 합니다. 비즈니스 파트너는 화면 액세스를 통해서만 Subscription 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 이러한 사용은 고객의 사용과 함께 이루어지는 경우에만 가능하며, 비즈니스 파트너의 사업 운영 목적으로 이를 사용할 수는 없습니다.

- 2.2.1.3. Notwithstanding any terms to the contrary in the Agreement, if Customer has an affiliate or subsidiary with a separate agreement for SAP Software licenses and/or support services with SAP SE, any SAP SE affiliate (including SAP) or any other distributor of SAP software, the Subscription Software shall not be used to run such affiliate’s or subsidiary’s business operations and such affiliate or subsidiary shall not receive any support services under this Agreement even if such separate agreement has expired or is terminated, unless otherwise agreed to in writing by the parties.

본 계약의 상반된 규정에도 불구하고, 고객이 SAP SE, SAP SE 계열사(SAP 포함), 또는 기타 SAP 소프트웨어 배포업체와 SAP 소프트웨어 라이선스 및/또는 지원 서비스에 관한 별도의 계약을 체결한 계열사 또는 자회사를 두고 있는 경우, 그러한 계열사 또는 자회사의 업무를 진행하는 데 Subscription 소프트웨어를 사용할 수 없으며 해당 계열사 또는 자회사는 그러한 별도 계약이 만료 또는 해지된 후에도 당사자 간에 별도로 서면 동의를 없는 한 본 계약에 따른 지원 서비스를 받을 수 없습니다.

- 2.2.1.4. If Customer has licensed a runtime database from SAP (or its Affiliates or any of its respective resellers or distributors) under the License Agreement or a separate agreement, Customer shall comply with the license restrictions for runtime databases when integrating the Subscription Software licensed hereunder with the SAP software licensed under the License Agreement and/or such separate agreement.

고객이 라이선스 계약 또는 별도 계약을 통해 SAP(또는 그 계열사나 재판매자 또는 배포업체)로부터 런타임 데이터베이스를 라이선스한 경우, 고객은 본 문서에서 라이선스된 Subscription 소프트웨어를 라이선스 계약 및/또는 해당 별도 계약을 통해 라이선스된 SAP 소프트웨어와 통합할 때 런타임 데이터베이스에 대한 라이선스 제한 사항을 준수해야 합니다.

- 2.2.2. **Support.** HEC Subscription includes SAP Enterprise Support as defined in the Order Form.

**지원.** HEC Subscription 에는 발주서에 정의된 바와 같이 SAP Enterprise Support 가 포함됩니다.

- 2.2.3. **Subscription Software Modifications and Add-Ons.** Customer has the right to develop and use modifications and/or add-ons to SAP’s Subscription Software (excluding any third party software) in furtherance of its permitted use of the Subscription Software under this Agreement. Customer is responsible

for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under this Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by SAP for the Subscription Software. Customer will promptly inform SAP about modifications, add-ons or other changes to the Subscription Software. SAP may restrict customizations or modifications to the Subscription Software in order to be able to run the underlying Computing Environment in accordance with the scope of the Cloud Services.

**Subscription 소프트웨어 수정 및 애드온.** 고객은 본 계약에 따라 허용된 Subscription 소프트웨어의 사용을 촉진하기 위해 SAP의 Subscription 소프트웨어(제 3자 소프트웨어는 제외됨)에 대한 수정 및/또는 애드온을 개발하고 사용할 권한이 있습니다. 고객에게는 본 계약에 따라 허가된 수정, SAP가 Subscription 소프트웨어를 위해 제공한 패치 또는 해결책이나 기타 변경으로 인해 발생할 수 있는 소스 코드, 호환성 문제 또는 기타 충돌을 테스트하고 해결할 책임이 있습니다. 고객은 Subscription 소프트웨어에 대한 수정, 애드온 또는 기타 변경 시 이를 즉시 SAP에 알립니다. SAP는 클라우드 서비스의 범위에 따라 기본 컴퓨팅 환경에서 실행되도록 하기 위해 Subscription 소프트웨어의 커스터마이징이나 수정을 제한할 수 있습니다.

## 2.3. HEC Services

### HEC 서비스

#### 2.3.1. Currently Supported Version of Licensed Software and Subscription Software.

현재 지원되는 라이선스된 소프트웨어 및 Subscription 소프트웨어 버전

- 2.3.1.1. Customer shall use, and all installations including the initial install of Licensed Software and/or Subscription Software in the Computing Environments shall be, a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software for which software maintenance and user support are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Licensed Software and/or Subscription Software such support (to the extent included in the applicable Order Form or License Agreement) is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasesstrategy>. For the purpose of this provision, "current" herein relates to "Mainstream Maintenance".

고객은 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 버전 또는 릴리스를 사용해야 하고, 컴퓨팅 환경에서 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 최초 설치를 비롯하여 모든 설치는 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 버전 또는 릴리스로 이루어져야 합니다. 이에 대한 소프트웨어 유지보수와 사용자 지원은 소프트웨어 공급업체와의 해당 라이선스 계약에 명시된 바와 같이 해당 공급업체가 현재 제공하고 있습니다. SAP로부터 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 경우 해당 지원은 (해당 발주서 또는 라이선스 계약에 포함된 범위에 한하여) <https://support.sap.com/releasesstrategy>에 명시된 SAP 소프트웨어 릴리스의 현재 유지보수 단계에 따라 제공됩니다. 본 조항의 목적상, 본 문서의 "현재"는 "메인스트림 유지보수"와 관련이 있습니다.

- 2.3.1.2. Customer acknowledges that if Customer is not on a version of the Licensed Software and/or Subscription Software under current maintenance or under SAP Enterprise Support (or any lower level if agreed by SAP in writing) for SAP Licensed Software, (i) SAP's abilities for the provision of support may be limited and SAP shall assume no responsibilities for such limitations and (ii) the System Availability Service Levels shall not apply. During the Subscription Term, Customer may be required to upgrade to more recent versions of SAP Licensed Software and/or Subscription Software to receive SAP Enterprise Support and the Systems Availability Service Levels, which may require Customer to incur additional costs. In the event that "Mainstream Maintenance" is no longer available for the Licensed Software and/or Subscription Software and a new version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software is not available, the parties shall in good faith agree on a mutually agreeable solution, which may require Customer to incur additional costs.

고객은 고객이 현재 유지보수가 수행되거나 SAP 라이선스된 소프트웨어에 대한 SAP Enterprise Support(혹은 SAP가 서면으로 합의한 경우 이보다 낮은 수준)가 적용되는 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어 버전을 사용하지 않는 경우, (i) SAP의 지원 제공 능력이 제한될 수 있고 SAP는

그러한 제한에 대해 책임을 지지 않으며 (ii) 시스템 가용도 서비스 수준이 적용되지 않음을 인정합니다. 등록 기간 동안, 고객은 SAP Enterprise Support 및 시스템 가용도 서비스 수준을 받기 위해 SAP로부터 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어를 보다 최신 버전으로 업그레이드해야 할 수 있으며, 이로 인해 고객에게 추가 비용이 발생할 수 있습니다. "메인스트림 유지보수"가 더 이상 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어를 위해 제공되지 않고 라이선스된 소프트웨어 및/또는 Subscription 소프트웨어의 신규 버전 또는 릴리스를 사용할 수 없는 경우, 당사자들은 상호 합의할 수 있는 해결책에 성실하게 동의해야 하며, 이로 인해 고객에게 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

- 2.3.1.3. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support. Unless otherwise expressly stated in the Order Form and except as set forth in Section 3.1 below, Customer is responsible for having the Subscription Software and Licensed Software installed, including upgrades and new releases, into the Computing Environment. In the event such installation requires changes to Customer's Computing Environment as reflected in the "Systems Set-Up Table" in the Order Form, such changes will be agreed upon in a Change Request pursuant to the Change Request procedure.

SAP는 고객에게 SAP Active Global Support에서 제공하는 소프트웨어 수명 주기 관리 모범 사례를 따를 것을 강력히 권장합니다. 발주서에 달리 명시되어 있지 않는 한 아래 제 3.1 항에 명시된 바를 제외하고, 고객에게는 업그레이드와 새로운 릴리스를 포함한 Subscription 소프트웨어 및 라이선스된 소프트웨어를 컴퓨팅 환경에 설치할 책임이 있습니다. 이러한 설치로 인해 발주서의 "시스템 설치 표"에 반영된 바에 따라 고객의 컴퓨팅 환경을 변경해야 하는 경우, 해당 변경은 변경 요청 절차에 따라 변경 요청을 통해 합의됩니다.

- 2.3.2. **Maintenance Activities.** SAP performs regular scheduled maintenance activities to maintain OS security patch levels, database and application patches, infrastructure (network, compute, storage) maintenance and other scheduled proactive activities. The parties agree that such maintenance activities will be reasonably scheduled for a date, time and duration mutually agreed (in the Order Form or in advance of such activities) between SAP and Customer ("Scheduled Downtime") based on requirements and resources. In the event that Customer fails to cooperate with the scheduling and/or performance of such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP, Customer shall be solely responsible for any issues in the Cloud Service, including unexpected downtime, arising in connection with not performing such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP.

**유지보수 활동.** SAP는 운영체제 보안 패치 수준, 데이터베이스 및 애플리케이션 패치, 인프라(네트워크, 컴퓨터, 저장 공간) 유지보수 및 기타 정해진 사전 예방 활동을 유지하기 위해 정기 유지보수 활동을 수행합니다. 당사자들은 이러한 유지보수 활동이 요구사항 및 자원에 입각하여 SAP와 고객 간 (발주서에 또는 이러한 활동에 앞서) 상호 합의한 날짜, 시간 및 기간에 따라 합리적인 일정("예정된 다운타임")으로 수립될 것이라는 점에 동의합니다. 고객이 SAP가 권고한 시기적절한 방식으로 이러한 유지보수 활동의 일정 수립 및/또는 이행에 협조하지 않을 경우, 고객은 해당 유지보수 활동이 SAP가 권고한 시기적절한 방식으로 수행되지 않았기 때문에 발생하는 예상치 못한 다운타임을 포함한 클라우드 서비스의 모든 문제점에 대해 전적으로 책임을 집니다.

Notwithstanding the foregoing, SAP reserves the right to perform Emergency Maintenance activities at any time without Customer's prior consent. SAP will use reasonable efforts to provide Customer with forty-eight (48) hours advance notice regarding performance of Emergency Maintenance. In case of downtime during such Emergency Maintenance, the parties agree that such downtime will be considered to be "Emergency Downtime". "Emergency Maintenance" are maintenance activities required to address an unforeseeable circumstance aiming to prevent significant impact to the Cloud Service. Such situations include application of critical application patches and operating system security patches (security patches with priority "very high") and/or performing critical operating system activities (urgent upgrades and/or refresh of shared components).

선행 규정에 관계없이, SAP 는 고객의 사전 동의 없이 언제라도 긴급 유지보수 활동을 수행할 권한을 가집니다. SAP 는 긴급 유지보수 수행과 관련하여 고객에게 사십팔(48)시간 사전 통지를 제공하기 위해 합리적인 노력을 기울일 것입니다. 그러한 긴급 유지보수 중 다운타임이 발생하는 경우, 당사자들은 해당 다운타임을 "긴급 다운타임"으로 간주할 것에 동의합니다. "긴급 유지보수"는 클라우드 서비스에 중대한 영향이 미치는 것을 방지하기 위한 예측하지 못한 상황 대처에 필요한 유지보수 활동입니다. 이러한 상황에는 중요 애플리케이션 패치 및 운영체제 보안 패치(우선 순위가 "매우 높음(very high)"인 보안 패치)의 적용이나 중요 운영체제 활동(긴급 업그레이드 및/또는 공유 컴포넌트 새로 고침) 등이 포함됩니다.

Customer will be responsible for requesting and coordinating with SAP the application of non-critical security patches (all security patches with priorities "high", "medium", or "low") by way of a service request ticket. The parties agree that such upgrades will be performed during Scheduled Downtime or other Agreed Downtime.

고객은 중요하지 않은 보안 패치(우선순위가 "높음(high)", "중간(medium)", "낮음(low)"인 모든 보안 패치)를 적용할 때 서비스 요청 티켓을 통해 SAP 에 요청하고 SAP 와 조율할 책임이 있습니다. 당사자들은 그러한 업그레이드가 예정된 다운타임이나 기타 합의된 다운타임 중 수행되는 것에 동의합니다.

- 2.3.3. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (e.g. specified in Section "System Set-up Table" in the Order Form), Customer agrees to the comply with the following conditions in connection with the Microsoft software products:

SAP 가 제공하는 컴퓨팅 환경에 Microsoft 소프트웨어 제품(예: 발주서의 "시스템 설치 표" 조항에 명시된 제품)이 포함되는 경우, 고객은 해당 Microsoft 소프트웨어 제품과 관련하여 다음 조건을 준수할 것에 동의합니다.

- 2.3.3.1. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;

고객은 Microsoft 소프트웨어 제품에 표시되어 있거나 Microsoft 소프트웨어 제품 사용 시 나타나는 저작권, 상표 또는 기타 재산권 고지를 제거, 수정, 또는 알아보기 힘들게 만들 수 없습니다.

- 2.3.3.2. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;

고객은 Microsoft 소프트웨어 제품을 역엔지니어링, 역컴파일, 역어셈블할 수 없습니다. 단, 이러한 제한에도 불구하고 관련 법률에 따라 해당 활동이 명시적으로 허용된 경우는 예외입니다.

- 2.3.3.3. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;

모든 보증, 손해에 대한 배상 책임 및 구제책(있을 경우)은 Microsoft 또는 그 계열사나 자회사가 아닌 SAP 가 단독으로 제공합니다.

- 2.3.3.4. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;

컴퓨팅 환경에 포함되어 있는 Microsoft 소프트웨어 제품에 대한 제품 지원은 Microsoft 또는 그 계열사나 자회사가 아닌 SAP 가 고객에게 제공합니다.

- 2.3.3.5. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;

Microsoft 소프트웨어 제품에 대한 모든 소유권 및 지적재산권은 Microsoft 또는 그 공급자에게 있습니다. Microsoft 소프트웨어 제품은 저작권 관련 법률 및 국제조약과 기타 지적재산권 관련 법률 및 조약에 의해

보호됩니다. 고객의 Microsoft 소프트웨어 제품 소지, 액세스 또는 사용을 통해 소프트웨어 제품의 소유권이나 지적재산권이 고객에게 이전되지는 않습니다.

- 2.3.3.6. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;

감사가 있을 경우, SAP 는 Microsoft 소프트웨어 제품의 사용과 관련하여 Microsoft 또는 Microsoft 계열사나 자회사에 고객의 정보를 공개할 수 있습니다.

- 2.3.3.7. Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

고객은 Microsoft 소프트웨어 제품이 고장 방지 기능을 제공하거나 오류 또는 중단 없이 작동한다는 것을 보장하지는 않음을 인정하며, 이러한 Microsoft 소프트웨어 제품 고장이 사망이나 심각한 신체적 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해로 이어질 수 있는 용도 또는 상황("고위험 사용")에서는 제품을 사용하지 않습니다. 고위험 사용에는 항공기 또는 기타 대중교통 수단, 핵 또는 화학 시설 제어, 생명 유지 장치, 인체 삽입용 의료 장치, 자동차, 무기 장치 등이 있습니다. 고장이 사망, 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해로 이어지지 않는 구성 데이터, 엔지니어링 및/또는 구성 툴 또는 기타 비제어 애플리케이션 저장을 위한 관리 목적으로 Microsoft 소프트웨어 제품을 사용하는 경우는 고위험 사용에 포함되지 않습니다.

### 3. SAP RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICES

#### 클라우드 서비스에 관한 SAP 의 책임 및 의무

- 3.1. As part of the HEC Services, SAP will (i) provide the initial installation of the Subscription Software and/or Licensed Software, as applicable, in the Computing Environment, (ii) setup and configure relevant hardware/software and monitoring/managing tools for the Computing Environment and Customer Systems, and (iii) introduce Customer to SAP's support and communications procedures. SAP's responsibility shall not extend beyond the Point of Demarcation described in Section 4 below.

HEC 서비스의 일환으로, SAP 는 (i) Subscription 소프트웨어 및/또는 라이선스된 소프트웨어를 상황에 따라 컴퓨팅 환경에 최초로 설치하고, (ii) 컴퓨팅 환경 및 고객 시스템을 위한 관련 하드웨어/소프트웨어 및 모니터링/관리 도구를 설치 및 구성하며, (iii) 고객에게 SAP 지원 및 통신 절차를 안내합니다. SAP 의 책임은 아래 제 4 조에 명시된 분계점을 넘어서 연장되지 않습니다.

- 3.2. At Customer's request prior to termination or expiration of an Order Form, SAP shall, within a reasonable time period provide to Customer in a reasonable backup media format being utilized by SAP the Customer Data stored in the Computing Environment. The Customer must verify the usability of this export within two (2) weeks of receipt. In the event Customer does not provide verification within the two week period, the exported Customer Data shall be deemed usable.

발주서 해지 또는 만료 전 고객의 요청이 있을 경우 SAP 는 합당한 기간 내에 컴퓨팅 환경에 저장된 고객 데이터를 SAP 가 활용하고 있는 적절한 백업 미디어 형식으로 고객에게 제공합니다. 고객은 수령 후 이(2)주 이내에 이러한 내보내기 사용성 여부를 확인해야 합니다. 고객이 2 주 내에 확인하지 않은 경우, 내보내기가 완료된 고객 데이터는 사용할 수 있는 것으로 간주합니다.

- 3.3. The Cloud Services are described in the applicable Service Description and roles and responsibilities Documentation.



클라우드 서비스는 관련 서비스 내역과 역할 및 책임 문서에 설명되어 있습니다.

#### 4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICE

##### 클라우드 서비스에 관한 고객의 책임 및 의무

- 4.1. In addition to Customer's obligations set forth in the Agreement, Customer will change all passwords used to access the Cloud Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months. If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.

본 계약에 명시된 고객 의무에 더하여, 고객은 클라우드 서비스에 액세스하는 데 사용하는 모든 비밀번호를 정기적(최소 육(6)개월에 한 번)으로 변경합니다. 고객은 허가받지 않은 제 3자가 비밀번호에 대한 정보를 입수했음을 인지한 경우, 지체 없이 이를 SAP 에 통보하고 해당 비밀번호를 즉시 변경합니다.

- 4.2. Customer is responsible for the connection to the Cloud Service, including the Internet connection to the Point of Demarcation, and the disconnection from the Cloud Service upon expiration or termination of the Agreement. Customer shall reimburse SAP for any costs that SAP incurs due to Customer's failure to disconnect from the Cloud Service. This section survives expiration or termination of the Agreement.

고객은 분계점에 대한 인터넷 연결을 포함하여 클라우드 서비스 연결과 본 계약 만료 또는 해제 시의 클라우드 서비스 연결 해제에 대해 책임을 집니다. 고객은 클라우드 서비스에 대한 연결을 고객이 해제하지 않아 SAP 에 발생하는 비용을 SAP 에 모두 변제해야 합니다. 이 조항은 본 계약 만료 또는 해지 시에도 효력을 유지합니다.

- 4.3. Customer shall use reasonable commercial efforts to ensure that Customer Data and the Licensed Software is free of all viruses, Trojan horses and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the Cloud Service.

고객은 고객 데이터 및 라이선스된 소프트웨어에 SAP 또는 그 협력업체가 클라우드 서비스를 제공하기 위해 사용하는 컴퓨터 시스템이나 소프트웨어에 해를 끼칠 수 있는 모든 바이러스, 트로이 목마 및 이와 유사한 요소가 존재하지 않도록 하는 데 타당한 상업적 노력을 기울여야 합니다.

- 4.4. SAP's provision of the Cloud Service is subject to Customer's prompt performance of its responsibilities set forth in the Agreement and the Documentation, and provision of qualified employees and resources required.

SAP 는 고객이 본 계약 및 문서에 기술된 책임을 신속히 수행하고 자격을 갖춘 직원과 필요한 자원을 제공하는 것을 조건으로 클라우드 서비스를 제공합니다.

- 4.4.1. Primary point of contact in dealing with SAP (Project Manager), responsible for coordinating all activities and authorized to implement required technical changes.

SAP 와의 모든 활동의 조율 및 필요한 기술적 변경을 구현할 권한을 가진 주요 연락 담당자(프로젝트 관리자)

- 4.4.2. Current list of key Customer contacts with access to the Computing Environment, including contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc.

연락 담당자 역할, 직위, 사무실 전화번호, 휴대전화 번호, 이메일 주소 등 컴퓨팅 환경에 대한 액세스가 있는 고객 핵심 연락 담당자의 현재 목록

- 4.4.3. Customer's policies and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment and necessary information regarding requirements for authorization to the Computing Environment (e.g. IP range, VPN Questionnaire, installation number etc.). Customer agrees to inform SAP of any changes to such information, policies and procedures as soon as practicable without delay.

컴퓨팅 환경에 액세스할 수 있는 권한과 관련된 고객 정책 및 절차와 컴퓨팅 환경 승인 요건에 관한 필수 정보(예: IP 범위, VPN 설문지, 설치 번호 등) 고객에게는 이러한 정보, 정책 및 절차가 변경될 경우 지체 없이 최대한 빨리 이를 SAP 에 알릴 의무가 있습니다.

- 4.4.4. A service user (“S-User”) ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which Customer uses to log on to SAP’s Service Marketplace for software download and support, is required by SAP’s Cloud Services resources to permit SAP Cloud Services resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:

아래에 정의된 권한이 있는 컴퓨팅 환경의 서비스 사용자(“S-User”) ID. 고객이 소프트웨어 다운로드와 지원을 위해 SAP Service Marketplace 에 로그인할 때 사용하는 이 S-User ID 는 SAP 의 클라우드 서비스 인력이 로그인하고 컴퓨팅 환경 설치용 소프트웨어 확보에 필요한 소프트웨어 다운로드 작업을 수행할 수 있도록 허가하기 위해 SAP 의 클라우드 서비스 인력에게 요구됩니다. 필요한 권한은 다음과 같습니다.

- Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages  
고객 메시지 전송, 생성, 확인, 다시 열기
- SSCR key registration  
SSCR 키 등록
- Processing service messages  
서비스 메시지 처리
- Opening service connections  
서비스 연결 열기
- Software download  
소프트웨어 다운로드
- Maintaining system data  
시스템 데이터 유지보수
- Requesting license keys  
라이선스 키 요청

Customer authorizes SAP to set up and use an S-user with these authorizations. Additionally, in connection with sending and/or creating and/or confirming and/or re-opening Customer messages, Customer authorizes SAP to directly implement a Semi-Automatic Opening (SAO) to enable these messages. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly.

고객은 SAP 에 이러한 권한을 지닌 S-user 를 설정하고 사용할 수 있는 권한을 부여합니다. 또한, 고객 메시지 전송 및/또는 생성 및/또는 확인 및/또는 다시 열기와 관련하여, 고객은 SAP 가 이러한 메시지를 허용하기 위해 반자동 열기(SAO)를 직접 설치하는 것을 인가합니다. 고객은 제 3 자나 그 직원이 필요로 할 수 있는 권한 부여가 즉시 이루어질 것을 보장합니다.

- 4.5. In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer’s failure to provide a physically secure and conditioned environment.

고객 시설에 SAP 장비가 필요한 경우, 고객은 SAP 가 고객에게 제공한 그러한 장비에 대해 물리적으로 안전하고 적합한 환경을 제공하고 모든 손상에 대한 위험을 감수합니다. SAP 는 고객이 물리적으로 안전하고 적합한 환경을 제공하지 못한 경우, 그로 인한 손상은 책임지지 않습니다.

- 4.6. Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory

requirements. Customer is responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its Cloud Service responsibilities under the Agreement.

고객은 비즈니스 프로세스를 정의하고 문서화하며 실행할 단독 책임이 있고, 이 책임은 계속 고객에게 있을 것입니다. 여기에는 시스템 관리 구성과 애플리케이션 및 데이터 보안 정책, 배치(batch) 처리 요구사항, 기타 정부 또는 규제 관련 요구사항 준수 등이 포함됩니다. 고객에게는 SAP 가 본 계약에 따른 클라우드 서비스 책임을 수행할 수 있도록 해당 프로세스에 대한 필요하고 충분한 문서를 SAP 에 제공할 책임이 있습니다.

- 4.7. If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the Cloud Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the Cloud Service. SAP may deny access to the Cloud Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.

고객이 제 3 자가 제공하는 서비스를 제공하기로 결정할 경우, SAP 는 해당 제 3 자 서비스로 인해 야기된 클라우드 서비스 또는 컴퓨팅 환경의 결함이나 고장에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며, 고객은 클라우드 서비스에 대한 요금 감면을 받을 수 없습니다. SAP 는 SAP 의 합리적 재량에 따라 SAP 시스템, 데이터 또는 지적 재산에 보안 혹은 기밀 위험을 야기할 수 있다고 판단되는 제 3 자 서비스 공급자에게 클라우드 서비스 및/또는 컴퓨팅 환경에 대한 액세스 권한을 허가하지 않을 수 있습니다.

- 4.8. **Third Party Licensed Software.** This Section shall apply if any Licensed Software is non-SAP software owned by Customer or licensed by Customer from a third party.

**제 3 자 라이선스된 소프트웨어.** 본 조항은 라이선스된 소프트웨어가 고객이 소유하거나 제 3 자로부터 라이선스한 비 SAP 소프트웨어인 경우 적용됩니다.

- 4.8.1. Customer shall indemnify, defend and hold harmless (at its sole expense) SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors from and against any claims, damages, losses, liabilities, costs and expenses (including reasonable attorneys' fees) arising from or related to any third party claim concerning (i) the Licensed Software (excluding Licensed Software licensed by Customer from SAP) or (ii) the combination of such Licensed Software with the Cloud Service or other applications, content or processes, including any claim alleging infringement or misappropriation of third party rights by such Licensed Software or by the implementation, hosting or use of such Licensed Software as contemplated in the Agreement. The defense procedures set forth in the Agreement shall apply.

고객은 해당 라이선스된 소프트웨어 또는 본 계약에 규정된 해당 라이선스된 소프트웨어의 구현, 호스팅 또는 사용에 의해 제 3 자의 권리가 침해되거나 오용된다는 모든 청구 등을 포함하여 (i) 라이선스된 소프트웨어(고객이 SAP 로부터 라이선스하는 라이선스된 소프트웨어 제외) 또는 (ii) 이러한 라이선스된 소프트웨어와 클라우드 서비스 또는 기타 애플리케이션, 콘텐츠나 프로세스의 조합에 관한 제 3 자 청구로부터 또는 이러한 제 3 자 청구와 관련하여 제기되는 모든 청구, 피해, 손실, 책임, 비용 및 경비(합리적인 변호사 비용 포함)로부터 SAP, SAP SE, 그 계열사 및 협력업체를 (자기 비용으로) 면책하고 방어하며 피해가 가지 않도록 합니다. 본 계약에 명시된 방어 절차가 적용됩니다.

- 4.8.2. CUSTOMER'S OBLIGATIONS SET FORTH HEREIN SHALL BE EXCLUDED FROM ANY LIABILITY LIMITS SET FORTH IN THE AGREEMENT.

본 문서에 명시된 고객의 의무는 계약에 명시된 책임 제한에서 제외됩니다.

- 4.8.3. In the event SAP reasonably believes that any such Licensed Software violates applicable law, infringes or misappropriates the rights of any third party, otherwise violates a material term of the Agreement or can result in material harm to the Cloud Service, SAP may require such Licensed Software be promptly removed from the Computing Environment.

이렇게 라이선스된 소프트웨어가 관련 법률을 위반하고 제 3 자의 권리를 침해 또는 오용하거나 기타 다른 방식으로 본 계약의 중대 조항을 위반하거나 클라우드 서비스에 중대한 피해를 줄 수 있다고 SAP 가 합리적으로 판단되는 경우, SAP 는 해당 라이선스된 소프트웨어를 컴퓨팅 환경에서 신속히 제거할 것을 요구할 수 있습니다.

## **5. ESCALATION CONTACTS**

### **에스컬레이션 연락**

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the Cloud Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time.

각 당사자는 클라우드 서비스의 수행과 관련하여 상대 당사자의 주요 연락 담당자가 될 대표자를 지명합니다. 각 당사자는 주요 연락 담당자 간에 합의할 수 없는 논의 또는 에스컬레이션이 있을 경우 합리적 기간 내에 이에 대한 의사 결정 기관 역할을 할 대표자를 추가로 지명합니다.