

SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS FOR HANA ENTERPRISE CLOUD SERVICES ("SUPPLEMENT")

1. Definitions.

"Agreement" means the Order Form and all documents incorporated by reference into the Order Form, including this Supplement. For clarity, the Agreement does not include the License Agreement unless such License Agreement is expressly incorporated by reference into the Order Form.

"Business Day" means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

"Business Hours" means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

"Change Request" means any changes in the HEC Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

"Computing Environment" means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

"Confidential Information" means, with respect to Customer, the Customer Data, marketing and business plans and/or Customer financial information, and with respect to SAP: (a) the HEC Service including, without limitation, all (i) computer software (both object and source codes) and related documentation or specifications provided by SAP; (ii) techniques, concepts, methods, processes and designs embodied in or relating to the service; and (iii) all application program interfaces, system security and system architecture design relating to the service; and (b) SAP research and development, product offerings, pricing and availability. In addition to the foregoing, Confidential Information of either SAP or Customer (the party disclosing such information being the "Disclosing Party") may also include information which the Disclosing Party protects against unrestricted disclosure to others that (i) the Disclosing Party or its representatives designates as confidential at the time of disclosure; or (ii) should reasonably be understood to be confidential given the nature of the information and the circumstances surrounding its disclosure; including, without limitation, information about or concerning any third party that is disclosed to other party under the Agreement.

"Customer Data" means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the

HANA ENTERPRISE 클라우드 서비스 보충 조건("보충 조건")

1. 용어 정의.

"계약"은 본 보충 조건을 포함하여 발주서에 언급되어 통합된 모든 문서와 발주서를 의미합니다. 명확히 하자면, 계약은 라이선스 계약을 포함하지 않습니다. 단, 그러한 라이선스 계약이 발주서에 언급되어 명시적으로 통합된 경우는 제외합니다.

"근무일"은 해당 발주서에 명시된 대로 고객의 위치에서 준수되는 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지의 날을 의미합니다.

"근무 시간"은 근무일에 고객 위치에서의 근무 시간(현지 시간 오전 8시 ~ 오후 6시)을 의미합니다.

"변경 요청"은 당사자들이 서명해 체결한 문서에 기술되어 있고 해당 발주서에 언급된 HEC 서비스의 변경을 의미합니다.

"컴퓨팅 환경"은 SAP가 고객에게 HEC 서비스를 제공하기 위해 사용하는 SAP 제공 데이터 센터 시설, 서버, 네트워킹 장비, 운영체제 및 데이터 저장 메커니즘을 의미하며 발주서에 합의한 것처럼 개발 컴퓨팅 환경(DEV), 운영 컴퓨팅 환경(PRD), 품질 보증 컴퓨팅 환경(QAS)을 포함합니다.

"비밀 정보"는 고객과 관련하여 고객 데이터, 마케팅 및 비즈니스 계획, 고객 재무 정보를 의미하며, SAP와 관련해서는 다음을 의미합니다. (a) (i) SAP가 제공하는 모든 컴퓨터 소프트웨어(목적 및 소스 코드) 및 관련 서비스 문서 또는 사양, (ii) 본 서비스에 포함되거나 이와 관련된 기법, 개념, 방법, 프로세스 및 설계, (iii) 본 서비스와 관련된 모든 애플리케이션 프로그램 인터페이스, 시스템 보안 및 시스템 아키텍처 설계 등을 포함한 HEC 서비스, (b) SAP 연구 및 개발, 취급 제품, 가격 및 가용성. 상기 내용에 더하여, SAP 또는 고객의 비밀 정보(해당 정보를 공개하는 당사자가 "공개 당사자"가 됨)에는 공개 당사자가 타인에게 무제한 공개할 수 없도록 보호하는 (i) 공개 당사자 또는 그 대리인이 공개 당시 비밀 정보로 지정한 정보, (ii) 정보의 성격과 공개 당시 상황을 고려할 때 마땅히 비밀 정보로 이해되는 정보가 포함될 수 있으며, 본 계약에 따라 상대 당사자에게 공개되는 제 3자에 대한 정보 등이 포함됩니다.

"고객 데이터"는 고객이나 기명 사용자가 컴퓨팅 환경에

Computing Environment.

“**DEV**” (**Development Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

“**Documentation**” has the meaning set forth in the Agreement, but additionally includes the HANA Enterprise Cloud Roles and Responsibilities document (“HEC RR”), a URL link to which is set forth in the applicable Order Form

“**Downtime**” means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 5.1 below.

“**HEC Service(s)**” means the HANA Enterprise Cloud for Production, HANA Enterprise Cloud for Projects, HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software, which Customer has purchased pursuant to an Order Form. Any services not included in the HEC RR document shall be deemed out of scope for the HEC Service. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

“**Hosted Software**” means the software owned or licensed by Customer and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases, software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the prior written consent of SAP.

“**Incidents**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users.

“**Incident Response Time (IRT)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident

입력하는 콘텐츠, 자료, 데이터 및 정보를 의미합니다.

“**DEV(개발 컴퓨팅 환경)**”는 새로운 커스터마이징 또는 애플리케이션 조정 개발 및 테스트에만 사용되는 컴퓨팅 환경의 부분을 의미합니다.

“**문서**”는 본 계약에 명시된 의미를 가지며, 해당 발주서에 URL 링크가 명시된 HANA Enterprise 클라우드 역할 및 책임 문서(“HEC RR”)가 추가적으로 포함됩니다.

“**다운타임**”은 해당 월에서 소프트웨어가(해당되는 경우) 최종 사용자 또는 시스템 간 상호작용 요청에 응답하지 못한 총 시간 합계를 의미합니다. 단, 그러한 시간이 아래 제 5.1 항에 열거된 사유로 인해 야기된 경우는 제외합니다.

“**HEC 서비스**”는 고객이 발주서에 따라 구매한 HANA Enterprise Cloud for Production, HANA Enterprise Cloud for Projects, HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software 를 의미합니다. HEC RR 문서에 포함되지 않은 HEC 서비스는 범위에서 제외되는 것으로 여겨집니다. HEC 서비스는 본 계약에 사용된 "서비스"와 "클라우드 서비스"의 정의에 포함되는 것으로 이해되어야 합니다.

“**호스팅 대상 소프트웨어**”는 고객이 소유하거나 라이선스한 소프트웨어를 의미하며 발주서에서 고객이 구매한 HANA Enterprise Cloud for Production 또는 HANA Enterprise Cloud for Projects 서비스의 일환으로 호스팅되도록 고객이 SAP에게 제공하는 소프트웨어입니다. 여기에는 컴퓨팅 환경에 설치되고, 해당 HEC 서비스, SAP 가 라이선스하거나 제 3 자가 제공한(SAP 가 그러한 제 3 자 소프트웨어의 사용을 서면으로 허락한 경우) 애플리케이션 소프트웨어, 그리고 애플리케이션을 실행하기 위해 필요한 모든 데이터베이스를 통해 지원되는 모든 SAP 애플리케이션이 포함됩니다(Subscription 소프트웨어는 제외). 고객이 제 3 자로부터 라이선스한 애플리케이션, 데이터베이스, 소프트웨어, 도구 및 컴포넌트는 SAP 의 사전 서면 동의가 있을 경우에만 HEC 서비스의 일환으로 SAP 에 의해 호스팅될 수 있습니다.

“**문제점**”은 예정되지 않은 작동 중단 또는 기명 사용자가 보고한 서비스 수준의 상당한 저하를 의미합니다.

“**문제점 대응 시간(IRT)**”은 SAP 지원 팀 1 단계 조직에서 문제점에 대한 고객의 보고를 통지받은 시간과 고객의 환경을 잘 아는 SAP 지원 인력이 해당 문제점을 시정하기 위한 첫 번째 조치를 취하기까지 걸리는 시간(예: 시간 또는 분 단위)을 의미합니다.

“LAN” means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.

“License Agreement” means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

“Order Form” means a written document signed by the parties and containing specific commercial terms for the purchase of HEC Service.

“Point of Demarcation” means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

“PRD” (Production Computing Environment) means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.

“QAS” (Quality Assurance Computing Environment) means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

“Recurring HEC Service Fee” means the amount payable on a recurring basis under the applicable Order Form for the HEC Service provided thereunder and as further described under Section 6 hereof.

“Service Level(s)” means the contractual commitments made by SAP in the Agreement including Priority Levels and SAP Incident Response Times.

“Service Level Credit” means a credit calculated as described in section 5 below which Customer may apply to the invoice issued to Customer by SAP for the HEC Service in the month subsequent to the date that the Service Level Credit is issued.

“Software” means both Hosted Software and Subscription Software.

“Subscription Software” means software provided and hosted in the Computing Environment by SAP as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software Service on a subscription basis. Subscription Software shall be understood to be part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service for purposes of the Agreement.

“Technical Availability (TA)” means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

“LAN”은 비교적 좁은 영역에 걸쳐 있는 논리 컴퓨터 네트워크인 근거리 통신망을 의미합니다.

“라이선스 계약”은 SAP(또는 SAP SE 계열사 또는 SAP 소프트웨어 공인 재판매자)와 체결한 계약을 의미하며, 고객은 이 계약에 따라 호스팅 대상 컴퓨터의 일부 또는 모두를 구성하는 SAP 소프트웨어를 사용할 수 있는 라이선스 권리를 취득했습니다.

“발주서”는 양 당사자간에 체결되었으며 HEC 서비스의 구매에 관한 특정 거래 조건을 담고 있는 문서를 의미합니다.

“분계점”은 컴퓨팅 환경의 아웃바운드 방화벽/VPN 장치를 의미합니다.

“PRD(운영 컴퓨팅 환경)”는 실제 비즈니스 트랜잭션 실행 목적으로만 사용되는 컴퓨팅 환경의 부분을 의미합니다.

“QAS(품질 보증 컴퓨팅 환경)”는 교육 훈련 실행 또는 애플리케이션 구성 및 개발 테스트에 일차적으로 사용되는 컴퓨팅 환경의 부분을 의미합니다.

“HEC 서비스 월정 요금”은 본 계약에 따라 제공되는 HEC 서비스에 적용되는 요금으로 해당 발주서에 따라 매월 지급해야 할 금액을 의미하며 본 계약의 제 6 조에 상술되어 있습니다.

“서비스 수준”은 우선순위와 SAP 문제점 대응 시간을 포함해 본 계약에서 SAP 가 체결한 계약을 의미합니다.

“서비스 수준 크레딧”은 아래 제 5 조의 설명에 따라 계산된 크레딧을 의미하며 이는 서비스 수준 크레딧이 발급된 날짜의 다음 달에 SAP 가 HEC 서비스에 대해 고객에게 발행한 청구서에 적용할 수 있습니다.

“소프트웨어”는 호스팅 대상 소프트웨어와 Subscription 소프트웨어 둘 다 의미합니다.

“Subscription 소프트웨어”는 가입 기반으로 SAP 가 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software Service 의 일환으로 컴퓨팅 환경에 제공하고 호스팅하는 소프트웨어를 의미합니다. Subscription 소프트웨어는 본 계약의 목적상 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software 서비스의 일부로서 이해되어야 합니다.

“기술적 가용도(TA)”는 업타임을 같은 달의 총 시간 합계로 나눠 계산한 백분율을 의미합니다. 고객의 컴퓨팅 환경에서 개별 SAP 시스템(PRD, QAS, DEV)의 기술적 가용도는 발주서의 제 3 조에 따릅니다.

“VPN” means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

“Termination Date” means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the Agreement.

“Uptime” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

2. Software Licenses and Maintenance.

2.1 HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects.

This section 2.1 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production and HANA Enterprise Cloud for Projects (but not applicable to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software):

- a. Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC 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.
- b. Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- c. Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support (“Software Maintenance”) are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of

“VPN”은 인터넷을 이용해 지리적으로 멀리 떨어져 있는 사무실을 연결하는 보안 데이터 네트워크인 가상 사설망을 의미합니다.

“해지일”은 본 계약의 기간에 따라 유효한 해지 효력 발생일을 의미합니다.

“업타임”은 해당 월의 총 시간 합계에서 해당 월의 총 다운타임을 뺀 시간을 의미합니다.

2. 소프트웨어 라이선스 및 유지보수.

2.1 HANA Enterprise Cloud for Production 과 HANA Enterprise Cloud for Projects.

본 제 2.1 항은 HANA Enterprise Cloud for Production 과 HANA Enterprise Cloud for Projects 에만 적용됩니다(HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software 에는 적용되지 않음).

- a. 라이선스의 제공: 고객은 SAP 가 호스팅 대상 소프트웨어를 실행하고 호스팅하기 위해 필요한 모든 권한을 포함한 모든 호스팅 대상 소프트웨어 제공에 대한 책임을 집니다. 고객은 SAP 및 그 협력업체가 HEC 서비스를 제공하기 위한 목적에 한해 이를 제공하는 데 필요한 범위, 그리고 해당 발주서에 달리 명시될 수 있는 범위 내에서만 호스팅 대상 소프트웨어를 사용할 수 있는 비독점적 권리를 SAP 에게 부여합니다. 고객은 본 조항에 명시된 것처럼 SAP 에게 권리를 부여하기 위해 필요한 모든 권리, 라이선스 및 권한을 보유하고 있음을 진술하고 보증합니다.
- b. Support: HEC 서비스는 호스팅 대상 소프트웨어에 대한 지원 또는 유지보수를 포함하지 않습니다. HEC 서비스 제공 시 SAP 는 그러한 라이선싱 또는 유지보수를 포함하여 호스팅 대상 소프트웨어에 대해 어떠한 의무나 책임도 지지 않습니다. 단, 본 계약에 명시적으로 규정된 경우는 예외입니다.
- c. 현재 지원되는 호스팅 대상 소프트웨어 버전: 고객은 호스팅 대상 소프트웨어의 버전 또는 릴리스를 사용하며, 이에 대한 유지보수와 사용자 지원("소프트웨어 유지보수")은 소프트웨어 공급업체가 관련 라이선스 계약 규정에 따라 현재 제공하고 있습니다. SAP 호스팅 대상 소프트웨어의 경우 그러한 지원은 <https://support.sap.com/releasestrategy> 에 명시된 SAP

the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support ("AGS").

- d. Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for 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 software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

2.2 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

This section 2.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software:

- a. Provision of Licenses: SAP shall provide the Subscription Software during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Services as set forth in the Order Form. Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.
- b. Support: The HEC Service includes SAP Software Maintenance, specifically SAP Enterprise Support described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Supplement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term, for the HEC Service.

2.3 HEC Services in General

This section 2.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section "System setup" in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

- a. 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

소프트웨어 릴리스의 현재 유지보수 단계에 따라 제공됩니다. 고객은 HEC 서비스의 기간 동안 호스팅 대상 소프트웨어에 대한 그러한 소프트웨어 유지보수를 확보하고 유지할 책임이 있습니다. SAP 는 고객에게 SAP Active Global Support("AGS")에서 제공하는 소프트웨어 수명 주기 관리 모범 사례를 따를 것을 강력히 권장합니다.

- d. 소프트웨어 수정 및 구성: 고객은 라이선스 계약에 따라 허가된 수정, 소프트웨어의 소프트웨어 라이선스 허가자가 제공한 패치 또는 해결책이나 기타 변경 으로 인해 발생할 수 있는 소스 코드, 호환성 문제 또는 기타 충돌을 해결할 책임이 있습니다. 고객은 소프트웨어에 대한 수정 또는 기타 변경 시 이를 즉시 SAP 에게 알립니다.

2.2 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

본 제 2.2 항은 오직 HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software 에만 적용됩니다.

- a. 라이선스의 제공: SAP 는 발주서에 명시된 HEC 서비스를 위해 가입 기간 및 해당 갱신 기간 동안 Subscription 소프트웨어를 제공합니다. 고객은 컴퓨팅 환경 이외의 장소에 설치하기 위해, 또는 아카이브나 재난 복구 목적으로 Subscription 소프트웨어의 사본을 소유할 권한이나 자격이 없습니다. 단, HEC 서비스에 대한 해당 발주서에 명시적으로 다르게 명시된 경우는 예외입니다. SAP 는 컴퓨팅 환경 내의 설치 및 호스팅 외에 Subscription 소프트웨어와 관련된 어떠한 납품 의무도 없습니다.
- b. Support: HEC 서비스는 SAP 소프트웨어 유지보수, 특히 <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> 에 기술되어 있는 SAP Enterprise Support 를 포함하며, 본 보충 조건 또는 HEC 서비스에 대한 가입 기간 및 해당 갱신 기간 중 발주서에 나열된 Subscription 소프트웨어의 일부를 구성합니다.

2.3 HEC 서비스 일반

본 제 2.3 항은 모든 HEC 서비스에 적용됩니다. SAP 가 제공하는 컴퓨팅 환경에 Microsoft 소프트웨어 제품이 포함되는 경우(발주서의 "시스템 설치" 부분에 명시된 것처럼), 고객은 그러한 Microsoft 소프트웨어 제품과 관련하여 다음 조건을 준수해야 합니다.

- a. 고객은 Microsoft 소프트웨어 제품에 표시되어 있거나 Microsoft 소프트웨어 제품 사용 시 나타나는 저작권, 상표

during use of the Microsoft software products;

- b. 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;
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- d. 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;
- e. 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;
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- g. 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.

3. Customer Responsibilities and Obligations Regarding HEC Services

3.1 Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer

또는 기타 재산권 고지를 제거, 수정, 차단할 수 없습니다.

- b. 고객은 Microsoft 소프트웨어 제품을 역엔지니어링, 역컴파일, 역어셈블할 수 없습니다. 단, 이러한 제한에도 불구하고 관련 법률에 따라 해당 활동이 명시적으로 허용된 경우는 예외입니다.
- c. 모든 보증, 손해에 대한 배상 책임 및 구제책(존재하는 경우)은 Microsoft 또는 그 계열사나 자회사가 아닌 SAP 가 단독으로 제공합니다.
- d. 컴퓨팅 환경에 포함되어 있는 Microsoft 소프트웨어 제품에 대한 제품 지원은 Microsoft 또는 그 계열사나 자회사가 아닌 SAP 가 고객에게 제공합니다.
- e. 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.
- f. 감사가 있을 경우, SAP 는 Microsoft 소프트웨어 제품의 사용과 관련하여 Microsoft 또는 Microsoft 계열사나 자회사에 고객의 정보를 공개할 수 있습니다.
- g. 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 구성 툴 또는 기타 비제어 애플리케이션 저장을 위한 관리 목적으로 Microsoft 소프트웨어 제품을 사용하는 경우는 고위험 사용에 포함되지 않습니다.

3. HEC 서비스에 관한 고객 책임 및 의무

3.1 고객은 자신의 고객 데이터를 컴퓨팅 환경에 입력하는 것과 자신이 제공한 고객 데이터를 유지보수하는 것에 대해 책임을

hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted 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 HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/import compliance.

3.2 Customer will change all passwords used to access the HEC 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.

3.3 Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.

3.4 SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC RR. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:

- Primary point of contact in dealing with SAP (HEC Project Manager), responsible for coordinating all activities. The HEC Project Manager must have the authority and power to make decisions with respect to any action taken by Customer under the Agreement.
- List of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc.)
- Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay.
- A super user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support is required by SAP's HEC resources in order to permit SAP HEC resources to also

지며 이 책임을 계속 유지합니다. 고객은 고객 데이터 및 호스팅 대상 소프트웨어에 SAP 또는 그 협력업체가 HEC 서비스를 제공하기 위해 사용하는 컴퓨터 시스템이나 소프트웨어에 해를 끼칠 수 있는 바이러스, 트로이 목마 및 이와 유사한 요소가 없음을 진술하며 타당한 상업적 노력을 기울였습니다. 고객은 모든 고객 데이터를 데이터 기밀 및 보호와 수출/수입 규정 준수와 관련된 법률, 규칙 및 규정에 등 모든 해당 법률에 따라 수집했고 이에 따라 유지보수, 취급해야 함에 동의합니다.

3.2 고객은 HEC 서비스에 액세스하는 데 사용하는 모든 비밀번호를 정기적으로 변경합니다(최소 육(6)개월에 한 번씩 변경). 고객은 허가받지 않은 제 3자가 비밀번호에 대한 정보를 입수했음을 인지한 경우, 지체 없이 이를 SAP 에 통보하고 해당 비밀번호를 즉시 변경합니다.

3.3 고객은 분계점에 대한 인터넷 연결을 포함하여 HEC 서비스 연결에 대한 책임을 집니다. 어떤 경우에도 SAP 는 분계점을 초과하여 서비스를 연장 납품할 책임이 없습니다.

3.4 SAP 는 고객이 HEC RR 에 기술된 책임을 완수하는 것을 조건으로 HEC 서비스를 제공합니다 고객은 그러한 책임을 즉시 수행하고 프로젝트 단계별로 필요한 직원 및 자원을 충분히 제공할 것에 동의합니다. HEC 서비스의 일환으로, SAP 는 컴퓨팅 환경에 호스팅 대상 소프트웨어를 설치하고, 컴퓨팅 환경 및 호스팅 대상 소프트웨어에 대해 적절한 하드웨어 및 소프트웨어 모니터링 에이전트를 설치 및 구성하며, 고객에게 SAP 지원 및 통신 절차를 안내합니다. 고객은 다음을 제공할 것에 동의합니다.

- SAP 와의 모든 활동의 조율을 담당하는 주요 연락 담당자(HEC 프로젝트 관리자). HEC 프로젝트 관리자는 본 계약에 따라 고객이 취하는 조치와 관련하여 결정을 내릴 수 있는 권한과 능력을 지닌 사람이어야 합니다.
- 고객의 핵심 연락 담당자, 연락 담당자 역할, 직위, 사무실 전화번호, 휴대전화 번호, 이메일 주소 등의 목록.
- 컴퓨팅 환경에 액세스할 수 있는 권한과 관련된 고객 정책 및 절차. 고객은 그러한 정책 및 절차가 변경될 경우 지체 없이 최대한 빨리 이를 SAP 에 알릴 의무가 있습니다.
- 아래 정의된 권한이 있는 컴퓨팅 환경의 특권적 사용자("S-User") ID. 라이선스 계약을 지원하기 위해 SAP 가 고객에게 (최초로) 할당하고 고객이 소프트웨어 다운로드와 지원을 위해 SAP Service Marketplace 에

log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:

- Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
- SSCR key registration
- Processing service messages
- Opening service connections
- Software download
- Maintaining system data
- Requesting license keys

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly

3.5 Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Supplement.

3.6 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.

3.7 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 and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.

로그온할 때 사용하는 이 S-User ID 는 SAP 의 HEC 자원이 로그온하고 컴퓨팅 환경 설치용 소프트웨어 확보에 필요한 소프트웨어 다운로드 작업을 수행할 수 있도록 허가하기 위해 SAP 의 HEC 자원에서 요구됩니다. 필요한 권한은 다음과 같습니다.

- 고객 메시지 전송, 생성, 확인, 다시 열기
- SSCR 키 등록
- 서비스 메시지 처리
- 서비스 연결 열기
- 소프트웨어 다운로드
- 시스템 데이터 유지보수
- 라이선스 키 요청

고객은 본 문서를 통해 이러한 권한을 지닌 S-user 를 설정하고 사용할 수 있는 명시적 권한을 SAP 에 부여합니다. 고객은 제 3자나 그 직원이 필요로 하는 권한 부여가 즉시 이루어질 것을 보장합니다.

3.5 고객은 고객 컴퓨터 시스템을 유지보수하고 분계점의 고객 측에서 이러한 컴퓨터 시스템에 액세스하는 것에 대해 책임이 있습니다. SAP 와 고객은 SAP 가 컴퓨팅 환경에 들어 있는 고객의 직원 및 비즈니스 파트너의 개인 정보에 관한 계약에 따른 자신의 의무를 수행하도록 허가하며 본 보충 조건에 통합되어 일부를 구성하는 SAP 개인 정보 처리에 관한 별첨의 조건을 준수합니다.

3.6 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.

3.7 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. 고객은 SAP 가 본 계약에 따른 HEC 서비스 책임을 수행할 수 있도록 해당 프로세스에 대한 필요하고 충분한 문서를 SAP 에 제공할 책임이 있으며, 이 책임은 계속 고객에게 있을 것입니다. 고객은 고객의 비즈니스에 대한 HEC 서비스의 적합성 판단과 고객 데이터 및 고객의 HEC 서비스 사용에 적용되는 규정, 법률 또는 규약 준수에 대해 전적인 책임을 집니다.

3.8 If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC 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.

3.9 Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this Supplement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.

3.10 Reference Sites: During the Term of the Agreement, Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Account Manager.

4. Customer Data

4.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it will at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in the Agreement. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use Customer Data for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide the HEC Services, unless otherwise set forth in this Supplement or Order Form.

4.2. SAP will (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted.

4.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any sub-contractor, SAP will, or (where applicable) will procure that its sub-contractor will, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests in a Change Request. Customer will at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.

3.8 고객이 제 3 자가 제공하는 서비스를 제공받기로 결정할 경우, SAP 는 해당 제 3 자 서비스로 인해 야기된 HEC 서비스 또는 컴퓨팅 환경의 결함 또는 고장에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며, 고객은 HEC 서비스에 대한 요금을 감면 받을 수 없습니다. SAP 는 SAP 의 합리적 재량에 따라 SAP 시스템, 데이터 또는 지적 재산에 보안 또는 기밀 위험을 야기할 수 있다고 여겨지는 제 3 자 서비스 공급자에게 HEC 서비스 및 컴퓨팅 환경에 대한 액세스 권한을 허가하지 않을 수 있습니다.

3.9 고객은 본 계약의 기간 동안 고객의 HEC 서비스 이용과 관련된 SAP 사용 제한 정책(사본이 첨부되어 본 보충 조건의 일부를 구성하는)을 준수하는 것에 동의합니다.

3.10 추천 사이트: 본 계약 기간 중 고객은 매월 최대 네(4)시간의 추천 통화를 하기 위해 최선의 노력을 기울입니다. 이러한 추천 통화는 고객의 승인을 얻은 후에 수행되며 고객에 배정된 해당 SAP 계정 관리자를 통해 조율됩니다.

4. 고객 데이터

4.1. 본 계약에서 명시적으로 허락된 제한적 권리가 있는 경우에도 한해, SAP 는 고객 데이터 및 모든 권리가 그 특성에 관계 없이 고객의 단독 재산으로 계속 유지될 것임을 인정합니다. 고객은 SAP 가 HEC 서비스를 제공하기 위한 목적에 한해 이에 필요한 범위 내에서만 고객 데이터를 사용할 수 있는 비독점적 권리를 SAP 에 부여합니다. 단, 본 보충 조건이나 발주서에 달리 명시되어 있는 경우는 예외입니다.

4.2. SAP 는 (i) 고객 데이터에 포함되어 있거나 이와 관련된 재산 고지 또는 기타 고지를 삭제하거나 제거하지 않으며, (ii) 고객 데이터를 변경, 저장, 복사, 공개하지 않으며(단, 본 계약에 따른 SAP 의무 수행을 위해 필요한 경우 또는 본 계약의 조항에 따라 본 계약에 의해 달리 명시적으로 승인된 경우는 제외), (iii) 고객 데이터의 손실, 오류, 공개, 절도, 조작 또는 차단을 예방하기 위해 합리적 조치를 취하고, (iv) 고객 데이터가 손실, 도난, 차단되거나 오류가 있거나 손상되거나 삭제되었음을 알게 되면 이를 즉시 고객에게 공지합니다.

4.3. SAP 또는 협력업체가 보유하거나 처리하는 고객 데이터에 한해, SAP 또는 그 협력업체(해당되는 경우는)는 고객이 때때로 요청하는 경우 그러한 고객 데이터를 고객이 지정한 합리적 양식으로 제공하거나, 고객이 변경 요청서를 통해 요청하는 경우 이를 삭제합니다. 고객은 본 계약에 따라 호스팅된 고객 데이터를 SAP 에 의해 또는 SAP 를 대신하여 언제든지 추출하거나 삭제할 수 있습니다.

4.4. Customer will ensure that any Customer Data entered into the Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any Named User or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using of any of the foregoing's access credentials is not: (i) corrupted; or (ii) technical data that is restricted, under applicable law, for national security reasons.

4.4. 고객은 고객, 고객이 고객 데이터에 액세스하도록 승인한 고객 계열사, 기명 사용자 또는 기타 개인, 혹은 전술한 계열사, 사용자, 개인의 액세스 자격 증명을 사용하는 개인이 컴퓨팅 환경에 입력한 고객 데이터가 (i) 손상되지 않았으며 (ii) 국가 보안을 위해 해당 법에 따라 제한된 기술 데이터가 아님을 보장합니다.

5. Service Levels

5. 서비스 수준

5.1 Technical Availability

5.1 기술적 가용도

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the "Technical Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

다음 표에는 고객 컴퓨팅 환경에 적용될 수 있는 기술적 가용도가 나열되어 있습니다. SAP 는 "기술적 가용도"를 추적하고 매월 요약 보고서를 고객에게 제출합니다. 고객은 서비스 수준 크레딧에 대한 모든 청구를 월별 기술적 가용도 보고서 수령 후 사십오(45)일 내에 SAP 에게 통지해야 합니다.

Computing Environment segment 컴퓨팅 환경 부문	Service Level 서비스 수준	Violation 위반	Remediation 구제책
PRD	99.5%	TA < Service Level TA < 서비스 수준	Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form. SAP 가 10 근무일 내에 고객에게 제출하는 문제점 보고 및 조치 계획. TA 가 각 단일 PRD 시스템에 대해 합의된 서비스 수준 아래로 0.1% 내려갈 때마다 서비스 수준이 발주서의 시스템 설치 표에 명시된 시스템 이름/계층 번호를 충족하지 못했던 월에 대하여 HEC 서비스 총 월정 요금의 2%에 해당하는 서비스 수준 크레딧이 발생합니다.
DEV/ QAS	95%	TA < Service Level TA < 서비스 수준	Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days. Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single DEV/QAS system shall result in 1% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form. SAP 가 10 근무일 내에 고객에게 제출하는 문제점 보고 및 조치 계획. TA 가 각 단일 DEV/QAS 시스템에 대해 합의된 서비스 수준 아래로 0.1% 내려갈 때마다 서비스 수준이 발주서의 시스템 설치 표에 명시된 시스템 이름/계층 번호를 충족하지 못했던 월에 대하여 HEC 서비스 총 월정 요금의 1%에 해당하는 서비스 수준 크레딧이 발생합니다.

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

기술적 가용도 계산 목적상, 다음으로 인해 야기되는 범위 내에서 기명 사용자 또는 시스템 간 상호작용 요청에 대한 소프트웨어 또는 컴퓨팅 환경의 대응 불능은 다운타임에서

제외됩니다.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, agreed upon by Customer (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system; (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation; (v) failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software per section 2.1 below; (vi) other issues outside the reasonable control of SAP including: <ul style="list-style-type: none"> (a) work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade); (b) restore times of user data (recovery of database data from a media backup); (c) recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status); (d) interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software; (e) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP; (f) faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation; (g) power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations. | <ul style="list-style-type: none"> (i) 고객이 합의한 예정된 유지보수 또는 예정되지 않은 다운타임 (ii) 고객이 본 계약에 명시된 고객의 책임을 준수하지 못한 경우 (iii) PRD 시스템에 대한 장애조치/수리를 위해 QAS 를 사용함으로써 발생하는 QAS 시스템 다운타임 (iv) 고객에 의한 액세스 권한 오용 또는 라이선스 계약 또는 본 계약을 달리 위반하는 소프트웨어의 사용, 또는(해당되는 경우) 기타 문서 미준수 (v) 고객이 아래 제 2.1 항에 따라 호스트 대상 소프트웨어에 대한 소프트웨어 유지보수를 유지하지 못한 경우 (vi) 다음을 포함해 SAP의 합리적 통제 범위를 벗어난 다른 문제 <ul style="list-style-type: none"> (a) 컴퓨팅 환경 또는 그 일부의 정지가 필요한 작업을 고객이 요청한 경우(릴리스 업그레이드 등) (b) 사용자 데이터 복원 시간(미디어 백업에서 데이터베이스 데이터 복구) (c) 복구 시간(데이터베이스 트랜잭션 로그를 임포트하여 현재 데이터베이스 상태 복구) (d) 호스팅 대상 소프트웨어 제조업체가 규정한 요건으로 인한 중단 (e) 고객이 제공한 호스팅 대상 소프트웨어의 품질 또는 호스팅 대상 소프트웨어 또는 컴퓨팅 환경에 대한 고객의 커스터마이징으로 인한 컴퓨팅 환경(또는 그 일부)의 중단 또는 정지. 단, 이러한 정지 또는 중단이 SAP의 책임인 경우는 예외. (f) 분계점 이외의 문제로 인해 발생한 고객 네트워크(예: LAN, 방화벽) 결함 또는 고장 (g) 고객 위치의 정전 또는 전원 공급장치 작동 중단. |
|---|--|

5.2 Service Levels

5.2 서비스 수준

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

SAP 가 HEC 서비스를 제공하는 일자/시간은 해당 발주서에 명시됩니다.

Description 설명	Computer Environment segment to which Service Level applies 서비스 수준이 적용되는 컴퓨터 환경 부문	Service Levels 서비스 수준
Backup Frequency and retention period for Databases 데이터베이스 백업 빈도 및 보유 기간	PRD <hr/> DEV/QAS	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 제품 표준에 따른 일일 백업 및 로그 파일 생성. 1 개월 보유 기간. 운영 환경 백업은 대체 데이터 센터로 복제됩니다. <hr/> Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center. SAP 제품 표준에 따른 주별 백업 및 로그 파일 생성. 14 일 보유 기간. 비 운영 환경 백업은 대체 데이터 센터로 복제됩니다.
Backup Frequency and retention period for File systems 파일 시스템의 백업 빈도 및 보유 기간	PRD <hr/> DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center. 매월 전체 백업 및 매일 증가. 1 개월 보유 기간. 운영 환경 백업은 대체 데이터 센터로 복제됩니다. <hr/> Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center. 매월 전체 백업 및 매일 증가. 1 개월 보유 기간. 비 운영 환경 백업은 대체 데이터 센터로 복제됩니다.
IRT for Incident Management 문제점 관리를 위한 IRT	Incident Priority Very High (only applicable for PRD) 문제점 우선순위 매우 높음(Very High)(PRD 에만 적용) Incident Priority High 문제점 우선순위 높음(High) Incident Priority Medium 문제점 우선순위 중간(Medium) Incident Priority Low	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs 20 분(연중무휴(24x7)), 4 시간 내 문제 판별 조치 계획 2 hours (7x24) for HEC for Production 4 hours [local time on Business Days] for HEC for Projects HEC for Production 의 경우 2 시간(연중무휴(24x7)) HEC for Project 의 경우 4 시간[근무일 현지 시간] 4 hours [local time on Business Days] 4 시간[근무일 현지 시간] 1 Business Day

5.3 Incident Priorities

The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

Very High: A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses. A Very High ticket will mostly lead to setting of System News and/or informing the Manager on Duty (Escalation Manager).

High: A message should be 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 PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible: if the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously affected.

Medium: A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system.

Low: A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality.

5.4 Service Level Reporting

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

- a) Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.

5.3 문제점 우선순위

모든 문제점에 다음 우선순위가 적용됩니다(고객이 배정하고 아래 기준과 합리적 행동을 토대로 SAP 가 재배정할 수 있는 우선순위):

매우 높음(Very High): 보고된 문제점이 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 매우 심각한 영향을 미치며 필요한 업무를 수행할 수 없을 경우, 메시지를 우선순위 "매우 높음(Very High)"으로 분류해야 합니다. 보통 이러한 문제는 컴퓨팅 환경 완전 중단 또는 PRD 컴퓨터 시스템 중 하나의 완전한 사용 불가로 인해 발생합니다. 장애로 인해 큰 손실이 발생할 수 있으므로 이러한 메시지는 즉시 처리해야 합니다. 매우 높음(Very High) 티켓은 대부분 시스템 뉴스 설정이나 근무 중인 관리자(에스컬레이션 관리자)에 대한 통지로 이어집니다.

높음(High): 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 심각한 영향을 주며 필요한 업무를 수행할 수 없을 경우, 메시지를 우선순위 "높음(High)"으로 분류해야 합니다. 이러한 문제는 PRD, DEV 또는 QAS 시스템 내에서 당장 필요한 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다. 장애가 지속되어 운영 중인 비즈니스 트랜잭션 전체가 심각한 영향을 받을 수 있으므로 이러한 메시지는 가능한 한 빨리 처리해야 합니다.

중간(Medium): 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 영향을 줄 경우, 메시지를 우선순위 "중간(Medium)"으로 분류해야 합니다. 이러한 문제는 PRD, DEV, 또는 QAS 시스템 내 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

낮음(Low): 보고된 문제가 정상적인 비즈니스 트랜잭션에 거의 또는 아무런 영향을 주지 않을 경우, 메시지를 우선순위 "낮음(Low)"으로 분류해야 합니다. 이러한 문제는 일상적으로 필요하지 않거나 매우 드물게 사용되는 PRD, DEV, 또는 QAS 시스템 기능이 부정확하거나 실행 불가능한 경우에 발생합니다.

5.4 서비스 수준 보고

본 계약의 서비스 수준을 하나 이상 달성하지 못한 경우 당사자들은 다음 절차를 시행합니다.

- a) SAP 가 고객 연락 담당자에게 통지하거나 고객이 SAP 계정 관리자에게 통지하여 서비스 수준 메트릭 통계를 분석하도록 합니다.

- b) SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).
- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Level Credits as described in section 5.5 below.
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Level Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 8 of this Supplement.

5.5 Service Level Credits

Subject to section 5.1, where SAP fails to meet a Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Level Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 5.1 above. SAP will deduct the amount of any Service Level Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

5.6 Termination for Service Level Failure

Customer may terminate the applicable Order Form with thirty (30) day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Supplement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level report that documents the applicable Service Level failure.

- b) SAP 는 즉시 (i) 서비스 수준 충족 실패의 근본 원인 또는 가능성 있는 근본 원인(알려진 경우)을 판단하고, (ii) 그러한 실패에 대한 책임이 면제되지 않는 한, 시정 조치 계획을 수립하여 서면 승인을 위해 고객에게 해당 계획을 제출하고, 고객의 서면 승인을 받은 후에 합리적 기간에 (합의된 기간에 따라) 해당 계획을 구현합니다.
- c) 해당되는 경우 SAP 는 아래 제 5.5 항에 설명된 특정 서비스 수준 크레딧을 제공합니다.
- d) 근본 원인 분석(SAP 가 합리적으로 수행한)에 따라 관련 서비스 수준 충족 실패의 원인이 고객에 있는 것으로 밝혀진 경우 SAP 는 해당 서비스 수준 크레딧을 지불할 의무가 면제되며 서비스 수준을 위반하지 않게 됩니다. 고객이 근본 원인 분석에 동의하지 않을 경우, 당사자들은 본 보충 조건 제 8 조에 기술된 에스컬레이션 절차에 따라 근본 원인 분석에 대해 논의합니다.

5.5 서비스 수준 크레딧

SAP 가 서비스 수준 충족에 실패한 경우, SAP 는 제 5.1 항에 따라 본 조항에 명시된 것처럼 해당 서비스 수준 크레딧에 대해 고객에게 책임을 집니다. 서비스 수준 크레딧은 상기 제 5.1 항에 정의된 TA 서비스 수준의 DEV/QAS 및 PRD 모두에 대한 서비스 수준 크레딧의 총계로 계산됩니다. SAP 는 다음 청구서에서 고객에게 지불해야 하는 모든 서비스 수준 크레딧 금액을 공제합니다(그러한 청구서가 없는 경우, 고객이 서면으로 지정한 은행 계좌로 송금).

고객은 어떠한 경우에도 최대 총 서비스 수준 크레딧이 (i) 어떠한 월에도 해당 월에 대한 HEC 서비스 월정 요금의 100%를 초과하지 않으며, (ii) 어떠한 계약 연도에도 합계가 계약 연도에 대해 부과된 연간 HEC 서비스 월정 요금의 1/3 에 해당하는 금액(또는 해당 발주서에 정의된 기간이 일(1)년 이내인 경우 HEC 서비스 월정 요금 합계의 1/3)을 초과하지 않을 것에 동의합니다. 고객은 SAP 가 지정된 서비스 수준을 충족시키지 못할 경우에 대한 유일한 구제책이 본 계약에 정의된 서비스 수준 크레딧이라는 것을 인정합니다.

5.6 서비스 수준 불이행에 따른 해지

SAP 가 보충 조건에 명시된 서비스 수준을 삼(3)개월 연속 이행하지 못한 경우, 고객은 SAP 에게 서면으로 삼십(30)일 해지 통지를 제공하여 해당 발주서를 해지할 수 있습니다. 고객은 해당 서비스 수준 불이행을 기록한 각 서비스 수준 보고서를 수령한 후 삼십(30)일 이내에만 본 해지 권리를 행사할 수

5.7 Changes to Service Levels

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 5.1 through 5.5 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

6. SAP Security for HEC Services

6.1 HEC Security Framework

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework, hereby incorporated and made part of this Supplement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided.

6.2 HEC Security Audits

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit report by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC) Reports, or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 (only for PRD systems within the Computing Environment) or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

7. Monitoring.

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

8. Dispute Resolution.

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the HEC 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.

있습니다.

5.7 서비스 수준 변경

SAP 는 단독 재량으로 고객에게 통지하여 위의 제 5.1 항 ~ 제 5.5 항에 명시된 서비스 수준 조건을 수정할 수 있습니다. 단, SAP 는 발주서 기간 동안 서비스 수준, 서비스 수준 크레딧, 또는 기타 서비스 수준 제공을 중대하게 약화시키지 않아야 합니다.

6. HEC 서비스에 대한 SAP 보안

6.1 HEC 보안 프레임워크

SAP 는 HEC 서비스를 위한 고객과 SAP 간 발주서의 기간 동안 본 보충 조건 또는 그와 동일한 조건에 포함되어 일부를 구성하는 SAP 의 HEC 보안 프레임워크를 준수합니다. 단, 제공되는 보안의 전체적 수준을 SAP 가 저하시키지 않는 한, SAP 는 단독 재량으로 HEC 보안 프레임워크를 개정하거나 업데이트할 권한을 보유합니다.

6.2 HEC 보안 감사

SAP 는 고객과 SAP 간의 HEC 서비스를 위한 발주서 기간 동안 자신이 비용을 부담하여 국내에서 인정받는 외부 감사 회사로부터 미국공인회계사회(American Institute of Certified Public Accountants)의 SOC(Service Organization Control) 보고서 또는 이와 동등한 감사 보고서를 계속 받을 수 있으며, 고객이 요청할 경우 매년 1 회 이상 업데이트되는 SOC 1(컴퓨팅 환경 내에 있는 PRD 시스템에 한함) 또는 SOC 2 보고서의 각 사본을 고객에게 제공하거나 고객이 이용할 수 있게 합니다.

7. 모니터링.

SAP 는 고객의 HEC 서비스 사용을 모니터링하여 고객의 본 계약 준수 여부를 확인할 권한이 있고 이 권한은 계속 유지되며, 본 계약에 명시된 기타 모든 비밀 유지 조항에 따라 SAP 는 SAP 제품 및 서비스를 개선하고 고객에게 HEC 서비스 사용에 대한 보고서를 제공하기 위해 고객의 HEC 서비스 사용 관련 정보를 활용할 수 있습니다.

8. 분쟁 해결.

각 당사자는 HEC 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

OPTIONAL SERVICES

The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.

A. Optional: Transition Services.

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP by entering into a Change Request and paying the applicable fees at SAP's then-current rates as specified in such Change Request: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services.

B. Optional: Disaster Recovery Services

Definitions:

“Disaster” means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

“Disaster Recovery Services” (or “DR Services” or “DR”) means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e, DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Supplement).



대표자를 추가로 지명합니다.

옵션 서비스

다음의 옵션 서비스는 HEC 서비스에 포함되지 않으며 SAP가 제공하지 않습니다. 단, 고객이 해당 발주서 또는 변경 요청서에 명시적으로 언급하고 요금을 지불하고 구매한 경우는 예외입니다.

A. 옵션: 전환 서비스.

고객은 변경 요청서를 체결하고 그러한 변경 요청서에 명시된 SAP의 당시 요율로 해당 요금을 지불하여 SAP로부터 다음의 전환 서비스를 구매할 수 있습니다. (a) 고객을 HEC 서비스에서 고객 또는 고객이 선택한 제 3자가 제공하는 교체 서비스로 전환시키는 서비스, (b) 백업 미디어 형식의 고객 데이터를 SAP가 활용하고 있는 형식 또는 상호 합의한 다른 형식으로 전환시키는 서비스. SAP는 HEC 서비스 기간 만료 시 고객이 구매한 그러한 전환 서비스를 제공합니다.

B. 옵션: 재난 복구 서비스

용어 정의:

“재난”은 HEC 서비스 납품에 중대한 장애를 초래하는 상당한 정도의 사건을 의미하며 SAP 데이터 센터 또는 컴퓨팅 환경에 대한 물리적 손상 또는 파괴를 포함할 수 있습니다. 재난은 자연 재난(홍수, 허리케인, 토네이도, 지진 등)과 인적 재난(유해 물질 유출, 인프라 고장, 생물학적 테러 등) 모두를 뜻할 수 있습니다. 재난은 일반적으로 하나의 개별 시스템이나 지역에 국한되는 것이 아니라 더 큰 규모의 인프라에 영향을 미칩니다.

“재난 복구 서비스”(“DR 서비스” 또는 “DR”)는 DR 서비스로 해당 발주서에 포함된 것으로 확인되는 기술 또는 인프라의 복구/지속 준비와 관련된 재난 복구 서비스, 프로세스, 정책, 절차를 의미합니다. DR은 하드웨어 또는 소프트웨어 문제점으로 인해 격리된 시스템의 사고를 극복하기 위한 프로세스가 아닙니다(즉, DR은 본 보충 조건에 기술된 기술적 가용성 서비스 수준을 위한 대체품이나 교체품이 아닙니다.)

“Metro DR” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

“Regional DR” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

“RPO” (or “Recovery Point Objective”) means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

“RTO” (or “Recovery Time Objective”) means the duration of time in which the Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

- The applicable components are technically used as provided by SAP; any custom or third party developments or modifications affecting applicable components are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- The applicable systems stay within boundaries regarding size and layout as set forth in the Agreement
- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the data center. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.

“메트로 DR”은 SAP 가 표준 데이터 센터에서 100km 미만의 거리에 있는 데이터 센터에서 DR 서비스(장애조치 시스템 포함)를 제공하는 재난 복구 서비스를 의미하며, 비용이 저렴하고 RPO 가 줄어들지만 양쪽 데이터 센터에 영향을 주는 현지 재난과 관련된 위험은 더 높습니다.

“지역 DR”은 SAP 가 표준 데이터 센터에서 100km 이상의 거리에 있는 데이터 센터에서 DR 서비스(장애조치 시스템 포함)를 제공하는 재난 복구 서비스를 의미하며, 양쪽 데이터 센터에 영향을 주는 현지 재난과 관련된 위험을 최소화합니다.

“RPO”(Recovery Point Objective, 목표 복구 시점)는 재난으로 인해 고객 데이터가 손실되었을 가능성이 있는 최대 허용 기간을 의미합니다(즉, 최종 백업과 재난이 발생한 시점 사이의 시간).

“RTO”(Recovery Point Objective, 목표 복구 시간)는 재난이 발생했을 때 소프트웨어와 PRD 를 사용할 수 없어 HEC 서비스가 제공되지 않는 기간을 의미합니다(즉, 재난 시점과 시스템이 다시 가용 상태가 되는 시점 사이의 시간).

SAP 는 정의된 시스템 특성에 대한 RPO/RTO 와 관련된 사전 정의 매개변수를 전제조건과 조건이 충족되는 정도까지 표준 DR 서비스에 제공합니다. SAP 는 고객이 다음 전제조건 달성에 실패하고 그러한 실패가 SAP 가 해당 DR 서비스를 수행하는 데 방해가 되는 정도까지(그리고 그러한 기간 동안) 자신의 DR 서비스 의무에서 제외됩니다.

- 해당 컴포넌트는 SAP가 제공한 대로 기술적으로 사용됩니다. 해당 컴포넌트에 영향을 미치는 모든 맞춤형 또는 제3자 개발 또는 수정은 포함되지 않습니다(SAP ABAP 표준 개발 툴을 사용한 ABAP 전용 시스템에서 수행되는 개발/수정은 제외되며 SAP 소프트웨어에 포함된 제3자 제품도 제외됨).
- 해당 시스템은 본 계약에 명시된 크기와 레이아웃에 대한 범위를 벗어나지 않습니다.
- DR 범위에서 인터페이스는 데이터 센터에 위치한 컴포넌트에 대해 SAP 시스템이 특별히 지원하는 인터페이스/프로토콜로 제한됩니다(예: RFC, 웹 서비스 요청, 플랫폼 파일, XML 및 IDoc). HEC 랜드스케이프 내 추가 솔루션이나 컴포넌트가 필요하거나 외부 연결이 필요한 모든 인터페이스는 표준 DR 범위에 포함되지 않습니다.

- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined parameters for these standard DR services are:

	Metro DR	Regional DR
Database: SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs	RTO=12hrs; RPO=30mins
Database: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins**	RTO=12hrs; RPO=30mins

**Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a force majeure event.

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in HEC RR are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services") would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

Regular DR testing

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer.

- DR 사이트로 복제되어야 하는 고객 데이터가 들어있는 모든 리포지토리는 데이터베이스이며, 다른 경우는 RPO 시간이 현저히 길어질 수 있기 때문에 표준 DR 서비스 정의에 해당되지 않습니다.

관련 매개변수는 선택한 DR 레이아웃(메트로 DR/ 지역 DR), 사용한 데이터베이스 플랫폼, 그리고 위에 열거된 표준 DR 서비스에 대한 조건의 준수에 따라 달라집니다. 이러한 표준 DR 서비스에 대한 사전 정의된 매개변수는 다음과 같습니다.

	메트로 DR	지역 DR
데이터베이스: SAP HANA	RTO=12 시간, RPO=0 시간	RTO=12 시간, RPO=30 분
데이터베이스: Sybase ASE	RTO=12 시간, RPO=30 분**	RTO=12 시간, RPO=30 분

**현재 Sybase ASE 데이터베이스 복제는 RPO 0 시간에 대한 전제조건이 되는 연속 모드에서 지원되지 않습니다. 그러한 기능을 이용할 수 있게 되고 각 시스템이 새로운 버전으로 업데이트되고 성공적으로 테스트되는 경우, 그때는 양 당사자들은 추가 서비스 요금 없이 변경 요청서를 통해 수정된 0 시간의 RPO 에 합의할 것입니다.

고객은 DR 서비스 장애조치 하에서 작동하는 동안에는 성능 특성이 저하될 수 있음을 이해하고 이에 동의합니다. 단, 그러한 성능 저하는 재난이 천재지변인 범위 내에서만 양해됩니다.

HEC RR 에 나열된 항목을 벗어나 HEC 서비스에 적용되는 기타 DR 서비스는 SAP 의 표준 DR 서비스 범위에 포함되지 않습니다. 고객이 요청하는 경우 그러한 추가 DR 서비스("추가 DR 서비스")는 고객 아키텍처 및 요구사항을 토대로 추가 DR 평가를 통과해야 합니다. 개정된 추정 장애조치 시간과 최대 데이터 손실을 포함하는 그러한 추가 DR 서비스의 구현에 대한 세부 사항은 고객과 합의하며, 당사자들은 변경 요청에서 구현의 결과인 그러한 추가 DR 서비스에 대한 해당 RPO 와 RTO 에 대해 상호 합의합니다. 이 프로세스의 일환으로 SAP 는 정의된 패키지에 대해서 비슷한 범위의 발주서에 정의된 바와 같이 시스템 설치를 위한 RPO/RTO 를 제공하기 위해 합리적 노력을 기울입니다.

정기적 DR 테스트

SAP 는 DR 서비스의 신뢰성을 테스트하기 위해 매년 1 회의 DR 장애조치 테스트를 DR 서비스의 일환으로 제공합니다. SAP 는

For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the HEC RR, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the HEC Services and/or DR Services hereunder.

해당 표준 달성에 실패하면 이를 고객에게 보고하고 즉시 DR 복구 테스트를 다시 수행합니다. DR 서비스 준비에 있어서 고객은 HEC RR 과 변경 요청서에서 당사자들이 추가로 상호 합의한 내용에 따라 인프라와 비즈니스 준비를 수행합니다. 고객은 고객의 비즈니스 연속성 목표 달성을 위해 본 문서에 따른 HEC 서비스 및 DR 서비스의 범위 이외에 추가적으로 고객의 추가 노력이 필요할 수 있음을 이해하고 이에 동의합니다.

Acceptable Use Policy

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP or any of its subcontractors have any responsibility for any files, pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer or its Affiliates ("Customer Content") and (2) neither SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or over the Network. Network means web servers, database servers and application servers, and LAN and WAN. Customer acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not cured such violation within a ten (10) day cure period commencing with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited extent necessary to end such violation (including, if reasonably necessary, removing Customer Content stored on the Computing Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or criminal investigations or legal actions relating to Customer access to or use of the HEC Services.

Customer shall not:

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
3. Violate any SAP or any third party rights or be otherwise damaging to SAP or any third party,
4. Be obscene, harassing or distressing,
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.

사용 제한 정책

고객은 다음을 명시적으로 인정하고 이에 동의합니다. (1) SAP와 그 협력업체는 고객 또는 그 계열사가 보유, 저장, 게시, 링크, 배포 또는 송수신하는 파일, 페이지, 데이터, 작업물, 정보, 자료("고객 콘텐츠")에 대해 책임을 지지 않습니다. (2) SAP와 그 협력업체는 네트워크에서 저장, 게시 또는 전송되는 고객 콘텐츠를 직접 감독하거나 통제하지 않습니다. 이때 네트워크는 웹 서버, 데이터베이스 서버 및 애플리케이션 서버와 LAN, WAN을 의미합니다. 고객은 고객이 사용 제한 정책을 위반하거나 위반 혐의를 받고 고객이 SAP로부터 해당 위반에 대한 서면 통지를 접수한 날로부터 십(10)일의 시정 기간 내에 해당 위반을 시정하지 못할 경우, SAP는 (1) 해당 위반을 끝내는데 필요한 제한된 범위 내에서 HEC 서비스를 일시 중지 또는 종료할 수 있으며(합리적으로 필요한 경우 컴퓨팅 환경에 저장된 고객 콘텐츠 제거 포함), (2) SAP가 이용할 수 있는 기타 모든 법적, 형평법상, 계약상 구제책을 추구할 수 있고, (3) 고객의 HEC 서비스 액세스 또는 사용과 관련한 민형사상 조사 또는 법적 조치에 전적으로 협조할 수 있다는 점을 인정하고 이에 동의합니다.

고객은 다음과 같은 행위를 해서는 안 됩니다.

1. HEC 서비스를 (기명 사용자가 아닌) 제 3 자에게 재판매, 재호스팅, 그 외 다른 방식으로 제공(본 계약 당사자들이 서면으로 달리 합의한 경우 제외)
2. 어떤 방식으로든(전송, 배포, 저장 등 포함) 불법적이거나 정부 법률, 규정, 규칙, 법원 명령, 조약에 위배되거나 사기적이거나 오해를 유도하거나 그럴 가능성이 있는 목적으로 HEC 서비스를 사용하거나 HEC 서비스를 그렇게 사용하도록 허용
3. SAP나 제 3자의 권리를 침해하거나 다른 방식으로 SAP나 제 3 자에게 손해를 끼침
4. 외설적, 폭력적이거나 남을 괴롭힘
5. 네트워크 자원 또는 인터넷이나 다른 연결된 자원에 장애를 일으키거나 피해를 주거나 다른 방식으로 이를 남용 또는 오용
6. 호스트, 네트워크 또는 기타 네트워크나 컴포넌트 또는 장치, 인증 시스템, 데이터, 웹사이트 시설, 패스코드, 계정을 무단으로 사용, 액세스 또는 모니터링하거나 다른 방식으로 보안 조치를 위반

Examples:

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:

1. Pornography;
2. Stalking;
3. Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic);
4. Pyramid or ponzi schemes;
5. Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption);
6. Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.);
7. Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors;
8. Overloading any shared infrastructure; or
9. Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system.

예시

상기 규정에 대한 제한 없이, 다음과 같은 비배타적 목록에 제시된 행위를 하거나 시도하는 경우 사용 제한 정책을 위반한 것으로 간주됩니다.

1. 포르노그래피
2. 스토킹
3. 데이터 소스 변경(기형 데이터 또는 네트워크 트래픽의 원인 제공)
4. 피라미드 또는 폰지형 사기
5. 명시적 허가 없이 제 3 자 이메일 서버를 릴레이 서버로 사용하거나 이메일 헤더(IP 패킷 헤더의 일부 포함), 이메일 주소, 발신자 ID, 게시물 등을 변경 또는 변조하거나 사용자의 신분을 위조, 변조, 은폐 또는 혼동되게 하는 다른 방법을 이용해 허위 신분을 사칭, 중계 또는 위장
6. 해킹 또는 신용 사기(고객의 것이 아닌 계정이나 자원 무단 사용, 신용 사기, 비밀번호 절도 또는 비밀번호 해제 속임수 등),
7. 컴퓨터 바이러스, 웜, 트랩 도어 등 유해 코드 배포
8. 공유 인프라 과부하
9. 대량의 데이터 전송 또는 수신자 시스템에 장애를 일으키거나 불능 상태로 빠뜨리는 기타 폭력적 행위를 통해 서비스 거부, SYN 홍수, 기타 공격 감행

Annex for Commissioned Processing of Personal Data

개인 정보 처리에 관한 별첨

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

개인 정보 처리에 관한 본 별첨은 본 계약에 따라 고객과 그 계열사를 대신하여 SAP가 처리하는 기명 사용자의 개인 정보에 관한 고객과 SAP의 권한과 의무를 규정합니다. 본 별첨은 본 계약의 일부로 첨부됩니다. 본 별첨에 대문자로 표기된 용어는 본 계약의 해당 용어에 부여된 의미와 동일한 의미를 가집니다.

1. Customer Obligations

1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.

1. 고객의 의무

1.1 고객은 본 별첨을 통해 HEC 서비스의 사용이 기명 사용자의 개인 정보 처리를 의미한다는 점을 인정합니다.

1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).

1.2 고객은 개인 데이터의 처리에 대한 허용가능성과 데이터 주체(즉, 기명 사용자)의 권한 보호에 대한 책임은 오직 고객과 그 관련 계열사(각각 데이터 컨트롤러)에게 있음을 인정합니다.

1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where legally required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.

1.3 고객은, 법적으로 필요한 경우, SAP와 그 계열사에게 본 계약에 규정된 것처럼 개인 정보를 처리하도록 고객의 계열사가 고객에게 서면, 팩스 또는 이메일을 통해 위임할 것임을 보장합니다.

1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.

1.4 고객은 고객의 기명 사용자가 SAP가 개인 정보를 처리할 수 있도록 개인 정보를 반드시 제공하도록 하고, 처리 결과는 SAP의 정해진 전송 절차에 따라 또는 HEC 서비스에 구현된 기능에 따라 고객에게 다시 전송되도록 합니다.

1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.

1.5 기명 사용자가 개인 정보 처리에서 오류나 불일치를 감지한 경우 고객은 이를 즉시 SAP에 알립니다.

1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

1.6 고객은 고객의 계열사가 SAP에 개인 정보 처리를 위한 협력업체로서의 권한을 부여하도록 해야 합니다. SAP는 기명 사용자의 개인 정보를 처리할 때 본 별첨에 규정된 의무를 준수해야 합니다.

2. SAP Obligations

2. SAP의 의무

2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the data controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

2.1 SAP는 고객을 통해 SAP에 전달된 데이터 컨트롤러의 지시에 따라 배타적으로 기명 사용자의 개인 정보 및 기타 운영 정보를 처리합니다. 이러한 처리에는 HEC 서비스의 기능상 고객 또는 기명 사용자에게 의한 처리가 허용되지 않는 경우 그러한 범위 내에서 해당 정보를 수정, 삭제 및 차단하는 것 등이 포함될 수 있습니다. SAP는 본 계약에 따라 규정된 HEC 서비스를 제공하는 것 외의 다른 용도로 개인 정보를 사용할 수 없습니다. SAP는 해당 개인 정보를 고객이 지시한 기간보다 오래 보관할 수 없습니다. 법적 보관 기간은 영향을 받지 않습니다.

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and secrecy of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations..

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

- Physical access control: SAP shall install an access control system.
- Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.
- Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.
- Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.
- Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.
- Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.
- Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.
- Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any

2.2 개인 정보 처리에 있어, SAP는 관련 데이터 보호 법률에 따라 정보 비밀 유지 및 통신 비밀 유지 의무가 있는 인력만을 이용해야 합니다. SAP는 그 직원에게 그러한 비밀 유지 의무에 관한 표준 계약 템플릿에 서명하도록 요구하여 전술한 의무를 수행할 수 있습니다.

2.3 SAP는 관련 데이터 보호 법률에 따른 요건을 준수하기 위해 기술적/조직적 조치를 취합니다. SAP는 개인 정보를 무단 또는 불법 처리, 우발적 손실, 파기 또는 손상으로부터 지키고 보호하기 위해 적절한 기술적/조직적 조치를 취합니다. 특히, SAP는 다음과 같은 보호 조치를 정기적으로 점검합니다.

- 물리적 액세스 제어: SAP는 액세스 제어 시스템을 설치해야 합니다.
- 액세스 제어: SAP는 데이터 처리 시스템에 대한 액세스를 제어하고 로그를 기록해야 합니다.
- 액세스 제한 제어: SAP는 기명 사용자 권한에 대한 개념, 비밀번호에 대한 규칙, 그리고 HEC 서비스의 운영, 유지보수, 지원 또는 보안을 위해 해당 직원이 HEC 서비스에 원격으로 또는 물리적으로 액세스하기 위한 로그인 절차를 정의, 시행, 모니터링해야 합니다.
- 전송 제어: SAP는 개인 정보 전송이 암호화된 형태 또는 안전한 대체 절차를 통해 이루어지도록 해야 합니다. 전송 로그가 기록되어야 하고 개인 정보 전송에 관한 가이드가 서면으로 규정되어야 합니다.
- 입력 제어: SAP는 HEC 서비스가 지원하는 최대한의 범위 내에서 개인 정보의 입력, 수정 및 삭제 또는 차단을 위한 상세한 로그 시스템을 구현해야 합니다.
- 작업 제어: SAP는 고객을 통해 SAP에 전달된 데이터 컨트롤러의 지시에 따라 본 계약에 명시된 대로 정보를 엄격하게 처리할 수 있는 제어 메커니즘을 서면으로 정의하고 수립해야 합니다.
- 가용성 제어. SAP는 백업 시스템을 실행하고 개인 정보가 실수로 소멸되거나 손실되지 않도록 보호하기 위한 복원 작업 절차를 정의해야 합니다.
- 정보 분리: SAP는 기술적 조치와 정의된 조직적 절차를 통해 서로 다른 목적으로 수집된(예: 서로 다른 고객) 개인 정보가 별도로 처리될 수 있도록 해야 합니다. 기술적 조치는 컴퓨터 시스템의 분리 또는 멀티 테넌트 아키텍처의 논리적 분리를

other SAP customer must be prevented.

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and then current technical and organizational measures apply to SAP's entire customer base hosted out of the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto to Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay.

2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination.

2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer Data.

2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority.

2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing.

2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail.

의미할 수 있습니다. SAP 고객이 다른 SAP 고객의 정보에 액세스하는 것은 금지되어야 합니다.

SAP는 HEC 서비스를 호스팅된 웹 기반 애플리케이션을 통해 모든 고객에게 동일하게 제공하기 때문에 동일한 데이터 센터에서 호스팅되고 동일한 HEC 서비스에 등록되어 있는 SAP 전체 고객 기반에 적절한 현행 기술적/조직적 조치가 모두 적용됩니다. 고객은 기술적/조직적 조치는 기술적 진보와 발전의 대상이라는 점을 이해하고 동의합니다. 그러한 점에서, SAP는 기술적/조직적 조치의 보안 수준을 유지하는 한, 단독 재량으로 적절한 대체 조치를 시행할 수 있습니다. 중대한 변경이 있을 경우 SAP는 이메일이나 고객이 쉽게 액세스할 수 있는 웹사이트의 게시물을 통해 고객에게 공지하고 필요한 관련 문서를 함께 제공해야 합니다.

2.4 SAP가 구현한 보안 조치가 법적 요건을 충족시키지 못할 경우, SAP는 지체 없이 이를 고객에게 통지해야 합니다.

2.5 SAP는 데이터 컨트롤러를 대신하여 고객이 제공한 지시가 데이터 보호 법률에 위배된다고 판단될 경우 이를 고객에게 통지해야 합니다. SAP에는 종합적인 법적 검토를 수행할 의무가 없습니다.

2.6 고객 정보 처리와 관련하여 운영 프로세스에 심각한 장애가 발생한 경우, 정보 보호 위반이 의심되는 경우, 또는 고객 정보 처리와 관련된 다른 문제가 있는 경우, SAP는 이를 즉시 고객에게 통지해야 합니다.

2.7 고객이 서면으로 요청하고 고객이 비용을 부담할 경우, SAP는 고객이 제어하는 개인 정보 처리와 관련하여 개인 정보 주체 및 감독 기관의 요청을 처리함에 있어 고객을 적절하게 지원해야 합니다. SAP는 감독 또는 기타 주무기관의 조사 및 조치에 관해 고객에게 통지해야 합니다.

2.8 고객 데이터 처리에 대한 본 계약의 만료 또는 해지 시, SAP는 본 계약의 조건(또는 기타 관련 계약 조항)과 고객의 지시에 따라 (i) 모든 고객 정보와 모든 사본 또는 복제본을 고객에게 반환하거나(다수의 SAP 고객에게 사용되고 정기적으로 겹쳐 쓰기에 사용된 백업 매체는 제외) (ii) 운영 시스템에서 그러한 개인 정보와 매체를 삭제하거나 파기하고, 삭제 및 파기에 대한 확인을 고객에게 서면으로 제공해야 합니다.

2.9 해당 데이터 보호 법률과 규정의 강제 조항이 추가로 적용됩니다. 또한, 그러한 조항이 본 별첨의 조건과 상충하는 경우 (조금이라도 상충하는 경우) 그러한 조항이 우선합니다.

3. Subcontractors

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement.

4. Monitoring Rights of Customer

4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed to measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality obligations) may audit SAP's control environment and security practices solely to the extent relevant to personal data processed hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with reasonable prior written notice (at least 30 days) and under reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual business hours on SAP's premises where the personal data processing is performed.

4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these verification processes and provide Customer with the required access to the applicable information.

4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal data. Where applicable data protection law requires a data controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but only based on a contract template which SAP will provide to Customer upon Customer's request.

3. 협력업체

SAP가 협력업체의 어떠한 행위 또는 누락에 대해서든 자신의 행위 또는 누락인 것과 마찬가지로 방식으로 책임을 지는 한, SAP는 개인 정보의 처리를 위해 협력업체("협력업체")와 계약을 맺을 수 있습니다. SAP는 본 문서에 규정된 고객에 대한 정보 처리자로서의 SAP 의무를 협력업체에게 이전하고 협력업체에게 모든 관련 정보 보호 규정을 준수할 의무를 부과해야 합니다. SAP는 고객의 요청에 따라 이메일이나 사이트, 또는 다른 방법을 통해 관련된 각 협력업체의 이름, 주소 및 역할을 고객에게 알립니다. SAP는 각 협력업체가 법률 또는 SAP와의 계약에 의거하여, 본 계약에 따라 SAP에 적용되는 의무 수준보다 크게 낮지 않은 적절한 정보 보호 수준을 준수하는 것을 확인합니다.

4. 고객의 모니터링 권한

4.1 본 계약 기간 동안 고객은 본 문서에서 합의된 조치에 따라 개인 정보 처리가 이루어지고 있음을 면밀히 조사하고 확인할 독립적인 제 3자 감사(예: SSAE16-CUS II 보고서)를 토대로 한 SAP 자체 인증서를 매년 서면 제출할 것을 SAP에 요청할 수 있습니다. 고객이 본 별첨에 대한 비준수를 의심할 만한 합리적 근거를 갖고 있을 경우, 특히 감사 결과에 명시적으로 그렇게 언급되어 있거나 SAP가 제시간에 감사를 마치지 못했을 경우, 고객(또는 엄격한 비밀 준수 의무가 적용되는 독립적 제 3자 감사관)은 본 문서에 따라 처리된 개인 정보와 관련된 범위까지만 SAP의 제어 환경과 보안 관행에 대한 감사를 실시할 수 있습니다. 그러한 감사는 합리적 사전 서면 통지(최소 30일)를 제공한 후 자체적으로 경비를 부담하여 합리적 시간, 장소 및 방식으로 12개월에 한 번 이루어질 수 있습니다. 특히, SAP에 통지한 후, 개인 정보 처리가 수행되는 SAP 시설에서 SAP의 평소 근무 시간 중에 직접 모니터링을 수행할 수 있습니다.

4.2 SAP는 이러한 확인 과정에서 고객을 적절하게 지원해야 하며 고객이 요구하는 해당 정보에 대한 액세스를 제공해야 합니다.

4.3 SAP는 개인 정보를 접할 수 있는 SAP의 협력업체에 대한 본 계약에 따른 고객의 재량권 및 모니터링 권한을 계약상 보호합니다. 관련 데이터 보호 법률에 따라 데이터 컨트롤러가 SAP와 직접 계약 관계를 체결해야 할 경우, SAP는 고객에게 SAP를 대신하여 데이터 컨트롤러와 필요한 계약을 체결하도록 허가하고 권한을 부여하되, 고객의 요청에 따라 SAP가

4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's monitoring rights shall be at Customer's expense.

5. Special Confidentiality Obligation

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, confidential and to use such data exclusively for the commissioned data processing in conjunction with the provision of the HEC Services as contemplated under the Agreement. SAP undertakes to impose on its employees, who may obtain knowledge of personal data, the same confidentiality obligations as entered into above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to ensure that those employees to whom it grants access to personal data are regularly trained on IT security and data protection.

고객에게 제공하는 계약 템플릿을 기초로 해야 합니다.

4.4 고객의 모니터링 권한과 관련하여 SAP 가 제공하는 서비스의 비용은 고객이 부담해야 합니다.

5. 특별 비밀 유지 의무

SAP 는 SAP 에게 알려진 개인 정보를 비밀로 취급하며, 그러한 정보를 본 계약에 명시된 HEC 서비스의 제공과 관련하여 위임 받은 정보 처리용으로만 사용합니다. SAP 는 개인 정보에 관한 지식을 취득할 수 있는 SAP 의 직원에게 SAP 가 위에서 체결한 것과 동일한 비밀준수 의무를 부과합니다. SAP 는 개인 정보에 액세스하도록 허용된 이들 직원에게 IT 보안 및 정보 보호에 대한 교육을 정기적으로 시행하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 다합니다.