

**SAP Hybris Commerce, cloud edition
and
SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition
Supplemental Terms and Conditions**

These supplemental terms and conditions (the “**Supplement**”) are part of an agreement for certain SAP Cloud services (“**Agreement**”) between SAP and Customer and apply solely to SAP Hybris Commerce, cloud edition (and the related services named in the Fees section of this Supplement) and SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition (the “**Cloud Service**”), and not any other SAP product or service.

1. DEFINITIONS

- 1.1. Application Support** means support services for implementation, ongoing site changes/deployments and software applications, which are to be managed by Customer or its designated Implementation Firm.
- 1.2. Build Deployment** means the deployment of a Customer build of SAP code, database configuration and/or configuration from a Development Environment to a Staging Environment, User Acceptance Testing (UAT) or Production Environment, including the initial load and each subsequent update.
- 1.3. Business Days** means any day which is not a Saturday, Sunday or national public holiday in the country in which the data center where Customer’s Cloud Service environment is hosted.
- 1.4. Business Hour(s)** means the hours of 9:00 a.m. to 5:00 p.m. on a Business Day in the time zone of the data center where Customer’s Cloud Service environment is hosted (prevailing Eastern Time for North America and LATAM region, prevailing Central European Time for EMEA region and prevailing Australian Eastern Time for Asia/ Pacific region).
- 1.5. Commerce Channels** means Customer’s Website, mobile applications or customer services channels to be hosted by SAP pursuant to this Agreement.
- 1.6. Development Environment** means an instance of the Cloud Service configured in accordance with the specification for the development environment provided by Customer or the Implementation Firm.

**SAP Hybris Commerce, cloud edition
및
SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition
보충 조건**

본 보충 조건(“**보충 조건**”)은 SAP와 고객 간 특정 SAP 클라우드 서비스에 대한 계약(“**본 계약**”)의 일부로서 SAP Hybris Commerce, cloud edition(본 보충 조건의 요금 조항에 열거된 관련 서비스 포함) 및 SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition(“**클라우드 서비스**”)에만 적용되며, 기타 SAP 제품 또는 서비스에는 적용되지 않습니다.

1. 용어 정의

- 1.1. 애플리케이션 지원**은 고객 또는 고객이 지정한 구현 업체가 관리하게 될 구현, 지속적인 사이트 변경/배포 및 소프트웨어 애플리케이션 에 대한 지원 서비스를 의미합니다.
- 1.2. 구축 배포**는 SAP 코드, 데이터베이스 구성 및/또는 개발 환경에서 준비 환경에 이르는 구성, 사용자 인수 테스트(UAT) 또는 운영 환경(최초 로드와 각각의 후속 업데이트 포함)에 대한 고객 구축의 배포를 의미합니다.
- 1.3. 근무일**은 고객의 클라우드 서비스 환경이 호스팅되는 데이터 센터가 위치한 국가의 공휴일이나 토요일, 일요일이 아닌 모든 날을 의미합니다.
- 1.4. 근무시간**은 고객의 클라우드 서비스 환경이 호스팅되는 데이터 센터의 시간대(북미 및 LATAM 지역의 경우 동부 표준시, EMEA 지역의 경우 중앙 유럽 표준시, 아시아/태평양 지역의 경우 호주 동부 표준시)를 기준으로 근무일 오전 9 시~오후 5 시를 의미합니다.
- 1.5. 상용 채널**은 본 계약에 따라 SAP 가 호스팅하게 될 고객의 웹사이트, 모바일 애플리케이션 또는 고객 서비스 채널을 의미합니다.
- 1.6. 개발 환경**은 고객 또는 구현 업체가 제공하는 개발 환경의 사양에 따라 구성된 클라우드 서비스의 인스턴스를 의미합니다.

- 1.7. Extraordinary Activity** means a rise in Peak Page Views per second above the subscription tier of Peak Page Views per Second in the Order Form.
- 1.8. Hosting Platform** means a hosted infrastructure to run the Cloud Service.
- 1.9. Implementation Firm** means the third party selected by Customer to provide the Implementation Services and Application Support as identified by Customer.
- 1.10. Implementation Services** means the services performed by the Implementation Firm to deploy, set-up, or otherwise configure the Commerce Channels and the SAP software to function and perform the Cloud Service for Customer.
- 1.11. Page Views** means Every HTML page load with an HTTP response code 200 and the content type html. The following list includes examples of activities considered Page Views, but is not intended to be an exclusive list:
- (a) Single views of a mobile or browser application or HTML page load of an internet site, via screen views, screen states, mobile web pages, web stores, the In-Store module or Contact Center module, for which the Cloud Service provides data.
 - (b) JSP page requests, Ajax requests, REST service requests, SOAP service requests, or other application server requests through the Cloud Service.
- 1.12. Peak Page Views per second or PPV** means the number of successful Page Views served by hosted web site(s) averaged over the period of 5 minutes to represent a per second value. "Peak Page Views per Second" is the maximum number calculated from the values above in a given period of time.
- 1.13. Production Environment** means an instance of the Cloud Service configured in accordance with the specification for the production environment provided by Customer and/or the Implementation Firm.
- 1.14. SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description** means the document describing the managed services provided by
- 1.7. 특별 활동**은 발주서의 초당 최대 페이지 뷰의 등록 단계를 넘어서는 초당 최대 페이지 뷰 증가를 의미합니다.
- 1.8. 호스팅 플랫폼**은 클라우드 서비스를 실행하기 위한 호스팅 인프라를 의미합니다.
- 1.9. 구현 업체**는 고객이 지정한 구현 서비스와 애플리케이션 지원을 제공하기 위해 고객이 선택한 제 3 자를 의미합니다.
- 1.10. 구현 서비스**는 고객을 위해 클라우드 서비스를 수행하는 상용 채널과 SAP 소프트웨어를 배포, 설정, 또는 구성하기 위해 구현 업체가 수행하는 서비스를 의미합니다.
- 1.11. 페이지 뷰**는 HTTP 응답 코드 200 및 콘텐츠 유형 html 을 가진 모든 HTML 페이지 로드를 의미합니다. 다음 목록은 페이지 뷰로 간주되는 활동의 예를 포함하나, 그러한 활동이 이에 한정되지는 않습니다.
- (a) 클라우드 서비스가 데이터를 제공하는 스크린 뷰, 스크린 상태, 모바일 웹 페이지, 웹 상점, In-Store 모듈 또는 Contact Center 모듈을 통한 모바일/브라우저 애플리케이션 뷰 또는 인터넷 사이트 HTML 페이지 로드
 - (b) 클라우드 서비스를 통한 JSP 페이지 요청, Ajax 요청, REST 서비스 요청, SOAP 서비스 요청 또는 기타 애플리케이션 서버 요청
- 1.12. 초당 최대 페이지 뷰(PPV)**는 호스팅 웹사이트가 제공한 성공적 페이지 뷰의 수를 의미하며, 5 분의 시간에 대한 평균을 내 초당 값을 산출합니다. "초당 최대 페이지 뷰"는 특정 기간 중 이 값에서 산출된 최대 수치입니다.
- 1.13. 운영 환경**은 고객 및/또는 구현 업체가 제공하는 운영 환경의 사양에 따라 구성된 클라우드 서비스의 인스턴스를 의미합니다.
- 1.14. SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역**은 클라우드 서비스의 일환으로 SAP 가 제공하는

SAP as part of the Cloud Service. The SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description may be updated by SAP from time to time, subject to the modifications provisions of the GTC. The current version is located at <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request).

- 1.15. **Staging Environment** means an instance of the Cloud Service configured in accordance with the specification for the staging environment provided by Customer and/or the Implementation Firm.
- 1.16. **Support** means support for the Cloud Service including support for the Hosting Platform, but excluding Application Support.
- 1.17. **Surge Event** means an event that may cause Extraordinary Activity on any Commerce Channel.
- 1.18. **Surge Notice** means written notice (in a form specified by SAP) provided by Customer to Customer's SAP technical account manager at least one month in advance of a Surge Event reasonably anticipated by Customer.
- 1.19. **Third Party Applications** has the meaning set forth in Section 2.5 of this Supplement.
- 1.20. **Website** means Customer's website(s) for which the Cloud Service is provided pursuant to this Agreement.

2. **CLOUD SERVICE**

- 2.1 Included software functionality delivered with the SAP Hybris Commerce, cloud edition and SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition is specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document located at: <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request), as may be updated by SAP from time to time, subject to the modifications provisions of the GTC.
- 2.2 The Cloud Service includes the hosted infrastructure and application framework

매니지드 서비스에 대해 설명하는 문서를 의미합니다. SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역은 GTC 변경 조항에 따라 SAP 가 수시로 업데이트할 수 있습니다. 최신 버전은 <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> 에 게시되어 있습니다(또한 고객 요청 시 제공).

- 1.15. **준비 환경**은 고객 및/또는 구현 업체가 제공하는 준비 환경의 사양에 따라 구성된 클라우드 서비스의 인스턴스를 의미합니다.
- 1.16. **지원**은 호스팅 플랫폼에 대한 지원을 포함한 클라우드 서비스에 대한 지원 서비스를 의미하며, 애플리케이션 지원은 제외합니다.
- 1.17. **서지 이벤트**는 상용 채널에서 특별 활동을 야기할 수 있는 이벤트를 의미합니다.
- 1.18. **서지 통지**는 고객이 합리적으로 예측한 서지 이벤트 최소 1 개월 전에 고객이 SAP 기술 계정 관리자에게 제공하는 서면 통지(SAP 가 정한 양식)를 의미합니다.
- 1.19. **제 3 자 애플리케이션**은 본 보충 조건 제 2.5 항에 명시된 의미를 가집니다.
- 1.20. **웹사이트**는 본 계약에 따라 제공되는 클라우드 서비스를 위한 고객 웹사이트를 의미합니다.

2. **클라우드 서비스**

- 2.1 SAP Hybris Commerce, cloud edition 및 SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition과 함께 제공되는 소프트웨어 기능은 SAP Hybris Commerce 클라우드 기능 사양 문서에 명시되어 있습니다. 해당 문서는 <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html>에 게시되어 있으며(또한 고객 요청 시 제공), GTC 변경 조항에 따라 SAP가 수시로 업데이트할 수 있습니다.
- 2.2 클라우드 서비스는 SAP Hybris Commerce, cloud

provided to Customer as described in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description. Customer is responsible for controlling the configuration of the Cloud Service to meet Customer's business requirements. The Cloud Service does not include any Customer-specific modifications or additions.

- 2.3** Following the signing of the Order Form and Customer's completion and return to SAP of the "SAP Hybris Commerce, cloud edition Initial Implementation Form", which is used to gather basic information required for Cloud Service set up, SAP will use its commercially reasonable efforts to meet the following targeted schedule from the date of a "kick-off" meeting / call at a date and time mutually agreed by SAP and Customer, to provide the following:

One Development Environment – 7 Business Days

One Staging Environment – 14 Business Days

One Production Environment – 21 Business Days

Customer or its Implementation Firm will have necessary access to the Development Environment, however all access to the Staging Environment and Production Environment is restricted to SAP's deployment staff for security and stability purposes. Operating system level access to all environments is restricted to SAP's deployment staff.

- 2.4** The sizing of the Production Environment is calculated in a sizing exercise prior to execution of the Order Form, and is based on reference architectures for the overall Peak Page View commitment of Customer. The reference architectures are based on the standard application framework (i.e. SAP Hybris Commerce Accelerator framework) for the Cloud Service, and SAP does not warrant any specific level of performance of the Cloud Service to the extent it may be affected by Customer customized code.

- 2.5** If Customer installs or enables any applications of third parties ("**Third Party Applications**") or Third Party Web Services for use with the Cloud Service, SAP may allow such third party providers to access Customer Data as required

edition 서비스 내역에 명시된 대로 고객에게 제공되는 호스팅 인프라와 애플리케이션 프레임워크를 포함합니다. 고객의 비즈니스 요건을 충족하기 위해 클라우드 서비스 구성을 제어하는 것은 고객의 책임입니다. 클라우드 서비스는 고객별 수정 또는 추가를 포함하지 않습니다.

- 2.3** 발주서를 체결하고 고객이 클라우드 서비스 설정에 필요한 기본 정보를 수집하는 데 사용하는 "SAP Hybris Commerce, cloud edition 최초 구현 양식"을 작성해서 SAP에 반환하면, SAP는 다음을 제공하기 위해 SAP와 고객이 상호 합의한 날짜와 시간에 "킵오프" 회의/콜 날짜부터 다음과 같은 목표 일정에 부합하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울일 것입니다.

개발 환경 하나 – 7 근무일

준비 환경 하나 – 14 근무일

개발 환경 하나 – 21 근무일

고객 또는 그 구현 업체는 개발 환경에 대한 필요한 액세스 권한을 보유하게 되지만, 준비 환경 및 운영 환경에 대한 액세스는 보안 및 안정성을 위해 SAP 배포 담당자로 한정됩니다. 모든 환경에 대한 운영 체제 수준 액세스는 SAP 배포 담당자로 한정됩니다.

- 2.4** 운영 환경의 사이징은 발주서 체결 전 사이징 활동으로 계산되며, 고객의 전체 최대 페이지 뷰 약속에 관한 참조 아키텍처에 기반합니다. 참조 아키텍처는 클라우드 서비스에 관한 표준 애플리케이션 프레임워크(즉, SAP Hybris Commerce Accelerator 프레임워크)에 기반하며, SAP는 고객 맞춤 코드에 영향을 받을 수 있는 범위 내에서 어떠한 특정 수준의 클라우드 서비스 이행도 보증하지 않습니다.

- 2.5** 고객이 클라우드 서비스와 함께 사용하기 위해 제 3 자 애플리케이션("제 3 자 애플리케이션") 또는 제 3 자 웹 서비스를 설치하거나 사용 가능하게 한 경우, SAP 는 클라우드 서비스와 그러한 제 3 자

for the interoperation of the Third Party Applications or Third Party Web Services with the Cloud Service. SAP will not be responsible for any disclosure, modification or deletion of any Customer Data resulting from any such access by Third Party Application or Third Party Services providers and Customer shall ensure that such access does not violate any applicable law, the rights of any individuals or third parties and will not result in unauthorized access to the Cloud Service or Customer Data.

2.6 Customer shall ensure it has all necessary rights to install Third Party Applications on the Development Environment, Staging Environment and Production Environment and to use such Third Party Applications as implemented by Customer with the Cloud Service. Customer shall ensure that it and its Implementation Firm comply with all applicable license terms for such Third Party Applications. SAP is not responsible for any negative effects on the Cloud Service caused by such Third Party Applications.

3. FEES

3.1 The Usage Metric for SAP Hybris Commerce, cloud edition and the following related services is Peak Page Views per second: SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition; SAP Hybris Commerce, cloud edition, order management services; and SAP Hybris Commerce, cloud edition, telco accelerator. The initial subscription to each of these services includes 20 Peak Page Views per second based on a Flat Fee per month, except for SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition, which includes 10 Peak Page Views per second based on a Flat Fee per month. Except for SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition for which no additional tiers are available, additional tiers of Peak Page Views per second are available in blocks of 10.

3.2 The Usage Metric for the optional SAP Hybris Commerce, cloud edition, entitlement and metering module (not available for SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) is Contacts.

애플리케이션 또는 제 3 자 웹 서비스의 상호 운영을 위해 필요한 경우 그러한 제 3 자 제공자의 고객 데이터 액세스를 허용할 수 있습니다. SAP 는 제 3 자 애플리케이션 또는 제 3 자 서비스 제공자에 의한 그러한 액세스로 인해 야기되는 고객 데이터 공개, 수정, 또는 삭제에 대해 책임을 지지 않으며, 고객은 그러한 액세스가 관련 법률을 위반하거나 개인 또는 제 3 자의 권리를 침해하지 않으며 클라우드 서비스 또는 고객 데이터에 대한 무단 액세스를 야기하지 않도록 해야 합니다.

2.6 고객은 개발 환경, 준비 환경 및 운영 환경에 제 3 자 애플리케이션을 설치하고 그러한 제 3 자 애플리케이션을 클라우드 서비스를 통해 고객이 구현한 대로 사용하기 위해 필요한 모든 권한이 갖추어지도록 해야 합니다. 고객은 자신과 구현 업체가 그러한 제 3 자 애플리케이션에 대한 모든 해당 라이선스 조건을 준수하도록 해야 합니다. SAP 는 그러한 제 3 자 애플리케이션으로 인해 야기되는 클라우드 서비스에 대한 부정적 영향에 대해 책임을 지지 않습니다.

3. 요금

3.1 SAP Hybris Commerce, cloud edition 및 관련 서비스인 SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition, SAP Hybris Commerce, cloud edition, order management services 및 SAP Hybris Commerce, cloud edition, telco accelerator 의 사용 메트릭은 초당 최대 페이지 뷰입니다. 해당 서비스 각각의 최초 등록에는 월간 정액 요금에 기반하여 20 개의 초당 최대 페이지 뷰가 포함됩니다. 단, SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition 은 월간 정액 요금에 기반하여 10 개의 초당 최대 페이지 뷰가 포함됩니다. 추가 계층이 제공되지 않는 SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition 을 제외하고, 초당 최대 페이지 뷰의 추가 계층은 10 개 단위로 제공됩니다.

3.2 선택적 서비스인 SAP Hybris Commerce, cloud edition, entitlement and metering module(SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition)에는

Contacts are the number of unique records of customers, prospects, employees, business partners, and constituents within the context of the Cloud Service. The base subscription includes 50,000 Contacts, and additional tiers may be purchased in blocks of 50,000.

- 3.3 The Usage Metric for the following services is a Flat Fee per month: SAP Hybris Commerce, cloud edition, data hub; SAP Hybris Commerce, cloud edition, infrastructure services; SAP Hybris Commerce, cloud edition, development environment; SAP Hybris Commerce, cloud edition, staging environment; and SAP Hybris Commerce, cloud edition, production environment.
- 3.4 Customer (unless subscribed to SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) may subscribe to additional Peak Page Views per second in blocks of 10 Peak Page Views per second to cover a temporary (three month minimum) increase in Peak Page Views per second by providing SAP the Surge Notice as set forth in Section 5.5 of these Supplemental Terms and Conditions and executing an Order Form (or an addendum to the Order Form) for the additional volume and associated fees.
- 3.5 SAP Hybris Commerce, cloud edition and SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition include the infrastructure resources set forth in the table below. Additional infrastructure resources may be included in Customer's subscription by executing an Order Form (or an addendum to the Order Form) for the additional volume and associated fees, except for the SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition.

VPNs	1	Usage Metric = Tunnel 사용 메트릭 = 터널
Storage 저장 공간	400	Usage Metric = GB 사용 메트릭 = GB
Bandwidth 대역폭	20	Usage Metric = Mbps 사용 메트릭 = Mbps

- 3.6 The amount of RAM and the number of CPU cores, servers SAP deploys for Customer's Production Environment is determined by the

제공되지 않음)의 사용 메트릭은 연락처입니다. 연락처는 클라우드 서비스와 관련한 고객, 가맹 고객, 직원, 비즈니스 파트너 및 구성원의 고유 레코드 수입니다. 기본 등록에는 50,000 개의 연락처가 포함되며, 추가 계층은 50,000 개 단위로 구매할 수 있습니다.

- 3.3 SAP Hybris Commerce, cloud edition, data hub, SAP Hybris Commerce, cloud edition, infrastructure services, SAP Hybris Commerce, cloud edition, development environment, SAP Hybris Commerce, cloud edition, staging environment 및 SAP Hybris Commerce, cloud edition, production environment 서비스의 사용 메트릭은 월간 정액 요금입니다.
- 3.4 고객은(SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition에 등록하지 않은 경우) 초당 최대 페이지 뷰의 일시적 증가(3개월 이상)를 커버하기 위해 본 보충 조건 제5.5항에 명시된 것처럼 SAP에 서지 통지를 제공하고 추가 수량 및 관련 요금에 대한 발주서(또는 발주서에 대한 추가 계약서)를 체결하여 10개 단위로 추가 초당 최대 페이지 뷰를 구매할 수 있습니다.
- 3.5 SAP Hybris Commerce, cloud edition 및 SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition에는 아래 표에 명시된 인프라 자원이 포함됩니다. SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition 외의 경우에는, 추가 수량 및 관련 요금에 대한 발주서(또는 발주서에 대한 추가 계약서)를 체결하여 고객 등록에 추가 인프라 자원을 포함시킬 수 있습니다.

- 3.6 SAP가 고객 운영 환경에 배포하는 RAM 용량 및 CPU 코어 수, 서버는 본 보충 조건 제2.4항에 설명된

sizing exercise described in Section 2.4 of this Supplement. Customer (unless subscribed to SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition) may subscribe to an optional Multiprotocol Label Switching line (MPLS) (Usage Metric = Mbps), and additional RAM (Usage Metric = GB), CPU cores (Usage Metric = Pieces) and servers (Usage Metric = Flat Fee per month). Servers are available in the following sizes: small (1 core, 4 GB RAM, 40 GB disk storage), medium (2 cores, 8 GB RAM, 40 GB disk storage) and large (4 cores, 16 GB RAM, 40 GB disk storage). Subscription to additional infrastructure services may not be substituted for a subscription to Peak Page Views per second required by Extraordinary Activity.

4. CUSTOMER DATA

4.1. Customer Obligations/Responsibilities.

- (a) Customer shall maintain a privacy policy on any of its customer-facing Websites that details how Customer handles data submitted through such Websites, and which informs end users how the Cloud Service collects, stores, uses, displays, shares or transfers a user's data.
- (b) SAP will not be integrating and hosting Customer's third party payment gateway (where all Customer Website transactions will be processed and credit card information will be stored), and Customer should not provide any information stored on such Customer payment gateway to SAP. Customer's third party payment gateway is within Customer's sole responsibility.
- (c) Customer is solely responsible for the accuracy, completeness, and timeliness of the Customer Data, and the content of the Commerce Channels, and for any decision made or action taken by Customer, any end user, or any third party in reliance upon any Customer Data or content on the Commerce

사이징 활동으로 결정됩니다. 고객은(SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition에 등록하지 않은 경우) 선택적 서비스인 MPLS(Multiprotocol Label Switching) 라인(사용 메트릭 = Mbps), 추가 RAM(사용 메트릭 = GB), CPU 코어(사용 메트릭 = 개) 및 서버 (사용 메트릭 = 월간 정액 요금)를 구매할 수 있습니다. 서버는 다음과 같은 규모로 제공됩니다. 소형(코어 1개, RAM 4GB, 디스크 저장 용량 40GB), 중형(코어 2개, RAM 8GB, 디스크 저장 용량 40GB), 대형(코어 4개, RAM 16GB, 디스크 저장 용량 40GB). 추가 인프라 서비스 등록은 특별 활동에 따라 요구되는 초당 최대 페이지 뷰 등록으로 대체되지 않습니다.

4. 고객 데이터

4.1. 고객의 의무/책임

- (a) 고객은 모든 고객 응대 웹사이트에서 개인 정보 보호 정책을 준수해야 합니다. 해당 정책은 그러한 웹사이트를 통해 제출된 데이터가 처리되는 방식을 자세히 기술하고 클라우드 서비스가 사용자 데이터를 수집, 저장, 사용, 게시, 공유 또는 전송하는 방식을 최종 사용자에게 고지해야 합니다.
- (b) SAP 는 고객의 제 3 자 결제 게이트웨이(모든 고객 웹사이트 거래가 처리되고 신용카드 정보가 저장되는 곳)를 통합하여 호스팅하지 않으며, 고객은 그러한 고객 결제 게이트웨이에 저장된 정보를 SAP 에 제공해서는 안 됩니다. 고객의 제 3 자 결제 게이트웨이는 고객의 단독 책임입니다.
- (c) 고객은 고객 데이터와 상용 채널 콘텐츠의 정확성, 완전성 및 적시성에 대해 단독으로 책임을 지며, 고객 데이터 또는 상용 채널 콘텐츠에 의존하여 고객, 최종 사용자 또는 제 3 자가 내린 결정이나 취한 조치에 대해서도 단독으로 책임을 집니다. 이와

Channels. SAP's sole obligation in this regard is to accurately reproduce such Customer Data on Customer's instruction as provided in this Agreement.

- (d) Customer shall maintain the Cloud Service application framework on a currently supported version. SAP will provide Customer with support lifecycle information upon request.
- (e) The Cloud Service relies on a number of standard software components and base applications, as well as the server operating system, which are updated regularly according to SAP internal compliance rules. This update process is mandatory to support the functionality and security of the Cloud Service. Customer must support the update process and confirm and validate that the respective updates can be performed in a timely manner on all environments.
- (f) SAP produces regular updates to SAP Hybris software components and will provide technical details within product release notes and/or email notification to Customer. SAP released updates are available to Customer as part of its subscription. It is Customer's responsibility to determine which updates to apply to its environments and to update Customer code to run with newer versions of the SAP Hybris software. SAP will not manage Customer applications in the cloud which are running on old, deprecated versions of the SAP Hybris software for which there is no current product support.
- (g) SAP is not responsible for any delays resulting from the non-performance of the cooperation duties or for cases where the prerequisites in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description are not fulfilled.

관련하여 SAP의 유일한 의무는, 본 계약에 규정된 대로 고객의 지시에 따라 그러한 고객 데이터를 정확하게 재현하는 것입니다.

- (d) 고객은 현재 지원되는 버전으로 클라우드 서비스 애플리케이션 프레임워크를 유지해야 합니다. SAP는 고객의 요청이 있을 경우 지원 수명주기 정보를 제공합니다.
- (e) 클라우드 서비스는 여러 표준 소프트웨어 컴포넌트, 기본 애플리케이션 및 서버 운영 체제에 의존하며, 이는 SAP 내부 규정 준수 규칙에 따라 정기적으로 업데이트됩니다. 이러한 업데이트 절차는 클라우드 서비스의 기능과 보안을 지원하기 위해 의무적으로 수행됩니다. 고객은 업데이트 절차를 지원해야 하며, 해당 업데이트가 적시에 모든 환경에서 수행될 수 있음을 확인 및 검증해야 합니다.
- (f) SAP는 SAP Hybris 소프트웨어 컴포넌트에 대해 정기 업데이트를 실시하고 제품 릴리스 노트 및/또는 고객에 대한 이메일 통지를 통해 기술적 세부 사항을 제공합니다. SAP가 릴리스한 업데이트는 등록의 일부로서 고객에게 제공됩니다. 어떤 업데이트를 고객 환경에 적용할지 결정하는 것과 SAP Hnybris 소프트웨어 최신 버전과 함께 실행할 고객 코드를 업데이트하는 것은 고객의 책임입니다. SAP는 현재 제품 지원이 제공되지 않는 구버전 또는 사용만료 버전 SAP Hybris 소프트웨어를 실행하는 클라우드 내의 고객 애플리케이션을 관리하지 않습니다.
- (g) SAP는 협조 의무 미이행으로 인한 지연에 대해, 또는 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역의 전체조건이 충족되지 않은 경우에 대해 책임을 지지 않습니다.

Customer is solely responsible for the provision of its cooperation and for the fulfillment of the prerequisites and will bear any related additional costs and efforts associated with such non-performance.

고객은 협조 제공 및 전제조건 충족에 대해 단독으로 책임을 지며, 미이행에 관련한 추가 비용 및 업무를 부담합니다.

4.2. SAP Obligations. SAP shall follow its archiving procedures for Customer Data as set out in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description. In the event of any loss or damage to Customer Data, SAP shall use commercially reasonable efforts to restore the lost or damaged Customer Data from the latest backup of such Customer Data maintained by SAP in accordance with the archiving procedure described in its SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description. SAP shall not be responsible for any loss, destruction, alteration or disclosure of Customer Data caused by any third party, (except those third parties sub-contracted by SAP to perform the Cloud Service).

4.2. SAP의 의무. SAP는 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역에 명시된 것처럼 고객 데이터에 대한 자체 아카이빙 절차를 따릅니다. 고객 데이터에 손실 또는 손상이 발생하는 경우, SAP는 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역에 명시된 아카이빙 절차에 따라 SAP가 유지관리하는 그러한 고객 데이터의 최신 백업으로부터 손실 또는 손상된 고객 데이터를 복구하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울입니다. SAP는 제3자가 야기한 고객 데이터의 손실, 파괴, 변경 또는 공개에 대해 책임을 지지 않습니다(단, 그러한 제3자가 클라우드 서비스를 수행하도록 SAP로부터 하청을 받은 경우는 제외).

4.3. Responsibility for Customer Data. SAP is neither obliged nor able to edit, review or modify Customer Data (including third party information). SAP reserves the right to remove or require Customer to remove any Customer Data (or third party information) which SAP reasonably believes breaches any applicable laws or regulations or any third party's rights. SAP will notify Customer if it removes any Customer Data (or third party information) in accordance with this clause. Customer is solely responsible for products (including software) or services provided, advertised, sold or otherwise made available by means of the Cloud Service, including any fraud committed in connection with the Cloud Service that may take place on the Commerce Channels, including, but not limited to fraudulent transactions placed by end users.

4.3. 고객 데이터에 대한 책임. SAP는 고객 데이터(제3자 정보 포함)를 편집, 검토 또는 수정할 의무나 능력이 없습니다. SAP는 SAP가 합리적으로 판단하기에 관련 법규를 위반하거나 제3자의 권리를 침해하는 고객 데이터(또는 제3자 정보)를 제거하거나 고객에게 제거를 요청할 권리를 가집니다. SAP가 본 조항에 따라 고객 데이터(또는 제3자 정보)를 제거하는 경우, SAP는 이를 고객에게 통지합니다. 고객은 상용 채널에서 이행될 수 있는 클라우드 서비스와 관련하여 발생한 사기(최종 사용자에게 의한 사기적 거래 포함)를 비롯하여 클라우드 서비스에 의해 제공, 광고, 판매되거나 달리 이용할 수 있게 된 제품(소프트웨어 포함) 또는 서비스에 대해 단독으로 책임을 집니다.

5. AVAILABILITY. The Service Level Agreement for SAP Cloud Services referenced in the Order Form and the SAP System Availability Warranty in the GTC are superseded by the following, except as expressly noted:

5. 가용도. 발주서에서 참조된 SAP 클라우드 서비스에 대한 서비스 수준 합의 및 GTC의 SAP 시스템 가용도 보장은 명시적으로 언급된 경우를 제외하고 다음으로 대체됩니다.

5.1 "Available" or "Availability" means that in relation to the Production Environment of the

5.1 "가용" 또는 "가용도"는 호스팅 플랫폼의 운영 환경과

Hosting Platform, the raw web page code (html or similar and excluding content, third party service calls and custom code developed by Customer or its Implementation Firm which can potentially increase page load times) loads to a user's browser in three seconds or less as measured by the reporting tools within the SAP network) to Customer for 99.9% of the time (7x24) in any calendar month, excluding Scheduled Maintenance (or a change to the Managed Services) which Customer would be informed of in advance ("**Service Level Objective**"). Scheduled downtime for maintenance will take place during pre-defined maintenance windows ("**Scheduled Maintenance**") as set forth in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description.

5.2 The Service Level Objective applies specifically to the availability of the Production Environment of the Hosting Platform within the SAP-controlled network and does not apply to Application Support related issues which are the responsibility of Customer and/or its Application Support provider. Customer shall provide SAP with notice ten days prior to any maintenance to be performed by Customer which may impact the performance of the Cloud Service by opening a ticket with SAP through SAP support channels set forth in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description.

5.3 In the event SAP fails to meet the Service Level Objective, Customer will have a right to receive a credit ("**Availability Credit**") in the amount of 2% of monthly subscription fees for the Cloud Service for each 1% below the Service Level Objective, not to exceed 100% of monthly subscription fees amount, which Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service which did not meet the Service Level Objective. The Availability Credit shall be a remedy available to Customer for SAP's breach of the System Availability warranty in accordance with the "**System Availability**" section of the GTC. Claims under this Service Level Objective must be made in good faith and by submitting a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant

관련해서 모든 역월의 99.9%의 시간(7x24) 동안 미가공 웹페이지 코드(html 또는 이와 유사한 코드. 페이지 로드 횟수를 잠재적으로 증가시킬 수 있는 콘텐츠, 제3자 서비스 요청 및 고객 또는 고객의 구현 업체가 개발한 사용자 정의 코드는 제외)가 SAP 네트워크 내에 있는 고객 대상 보고 도구를 이용해서 측정된 바와 같이 사용자의 브라우저에 3초 이내에 로드된다는 의미입니다. 단, 고객에게 사전 통지될 예정된 유지보수(또는 매니지드 서비스에 대한 변경)는 예외입니다("**서비스 수준 목표**"). 유지보수를 위해 예정된 다운타임은 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역에 명시된 대로 미리 정해진 정기 유지보수 중에 발생합니다("**예정된 유지보수**").

5.2 서비스 수준 목표는 SAP가 제어하는 네트워크 내에 있는 호스팅 플랫폼의 운영 환경 가용도에 구체적으로 적용되며 고객 및/또는 고객의 애플리케이션 지원 제공자의 책임인 애플리케이션 지원 관련 문제에는 적용되지 않습니다. 클라우드 서비스의 성능에 영향을 줄 수 있는 유지보수를 수행하려는 고객은 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역에 명시된 SAP 지원 채널을 통해 SAP의 티켓을 열어 10일 전에 SAP에 이를 통지해야 합니다.

5.3 SAP가 서비스 수준 목표를 달성하지 못할 경우 고객은 월별 등록 요금의 100%를 초과하지 않는 범위에서 서비스 수준 목표에서 1% 내려갈 때마다 클라우드 서비스에 대한 월별 등록 요금의 2%에 해당하는 크레딧("가용도 크레딧")을 받을 권한이 있으며, 고객은 이를 서비스 수준 목표를 달성하지 못했던 클라우드 서비스와 관련된 향후 청구서에 적용할 수 있습니다. 가용도 크레딧은 GTC의 "**시스템 가용도**" 조항에 따른 시스템 가용도 보장을 SAP가 위반하는 경우 고객에게 제공되는 구제책입니다. 본 서비스 수준 목표에 따른 청구는 해당 역월이 끝난 후 삼십(30)근무일 내에 지원

calendar month. SAP will provide to customers a monthly report describing Availability for the Cloud Service either (i) by email following Customer's request to its assigned SAP account manager, or (ii) through an online portal made available to customers, when such online portal becomes available.

5.4 The Service Level Objective shall not apply to the Cloud Service to the extent any failure to achieve the Cloud Service Level Objective has been caused by (a) Customer-specific code; (b) a Surge Event for which Customer has not added sufficient infrastructure resources to its Production Environment; (b) Third Party Web Services or (c) Third Party Applications.

5.5 If Customer reasonably anticipates a Surge Event it shall give SAP a Surge Notice. If Customer fails to give a Surge Notice based on a reasonably anticipated Surge Event, the performance of the Cloud Service may be negatively affected unless Customer has included adequate resources in its Hosted Platform to support the level of usage associated with the Surge Event through a subscription to the requisite amount of Peak Page Views per second. Surge Events are not supported with SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition since Extraordinary Activity is not permitted under this subscription type at any time.

6. IMPLEMENTATION SERVICES. It is Customer's responsibility to engage an Implementation Firm that will provide Implementation Services for the initial set-up and/or configuration and/or integration of the Cloud Service and that will provide first level help-desk Support and Application Support. All Implementation Firm services provided to Customer are provided under a separate agreement between Customer and such Implementation Firm. Customer is solely responsible for any features, functionality, or extensions deployed by the Implementation Firm, or any services performed by such Implementation Firm. None of these features,

서비스 사례를 제출함으로써 성실하게 이루어져야 합니다. SAP 는 (i) 고객이 자신에게 배정된 SAP 계정 관리자에게 요청하면 이메일을 통해서, 또는 (ii) 온라인 포털을 고객이 이용할 수 있게 만들어서(그러한 온라인 포털을 이용할 수 있게 되었을 때) 클라우드 서비스에 대한 가용도를 설명하는 월별 보고서를 고객에게 제공합니다.

5.4 서비스 수준 목표는 (a) 고객 특정 코드, (b) 고객이 충분한 인프라 자원을 자신의 운영 환경에 추가하지 않은 서지 이벤트, (b) 제 3 자 웹 서비스, 또는 (c) 제 3 자 애플리케이션으로 인해 클라우드 서비스 수준 목표를 달성하지 못한 경우, 해당 범위 내에서는 클라우드 서비스에 적용되지 않습니다.

5.5 고객은 서지 이벤트를 합리적으로 예측한 경우 SAP 에 서지 통지를 제공해야 합니다. 고객이 합리적으로 예측한 서지 이벤트에 대해 서지 통지를 제공하지 않을 경우 클라우드 서비스 수행에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 단, 고객이 서지 이벤트와 관련된 사용 수준을 지원하기 위해 필요한 수량의 초당 최대 페이지 뷰 등록을 통해 고객 호스팅 플랫폼에 충분한 자원을 포함시켰을 경우는 예외입니다. SAP Hybris Commerce, Edge cloud edition 에서는 서지 이벤트가 지원되지 않습니다. 해당 등록 유형에서는 언제든지 특별 활동이 허용되지 않기 때문입니다.

6. 구현 서비스. 클라우드 서비스의 초기 설정 및/또는 구성 및/또는 통합에 대한 구현 서비스를 제공하고 수준 1 헬프 데스크 지원과 애플리케이션 지원을 제공할 구현 업체를 고용하는 것은 고객의 책임입니다. 고객에게 제공되는 모든 구현 업체 서비스는 고객과 그러한 구현 업체 간의 별도의 계약에 따라 제공됩니다. 고객은 구현 업체가 배포한 특징이나 기능, 익스텐션, 또는 그러한 구현 업체가 수행한 서비스에 대해 단독으로 책임을 집니다. 고객 또는 구현 업체가 제공하는 그러한 특징, 기능 또는 익스텐션은 클라우드 서비스의 일부가 아닙니다.

functionality, or extensions provided by Customer or its Implementation Firm is part of the Cloud Service.

7. EXCLUDED SERVICES. The Cloud Service under this Supplement is limited to those services expressly defined in the Agreement, including the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description. In particular, the following activities shall be not in scope of the Cloud Service:

7.1 Third Party Applications and Third Party Web Services (including credit card payment processing and SSL certificates);

7.2 Application Support services; and

7.3 Applying software application upgrades and updates.

8. SUPPORT. Software application upgrades can be applied by Customer, or on a project basis, subject to a separate agreement with either SAP or an Implementation Partner.

9. DATA PRIVACY The SAP Data Privacy and Security – Data Controller to Data Processor Agreement referenced in or attached to the Order Form applies to the Hosting Platform and infrastructure used by SAP to deliver the Cloud Service, the SAP Managed Services described in the SAP Hybris Commerce, cloud edition Services Description and the support services referenced in the Order Form. It does not apply to Application Support, any Third-Party Applications, Third-Party Web Services, or any Customer-specific code or modifications to the Cloud Service.

10. SECURITY AND COMPLIANCE

10.1 Customer may not store credit card data in the Cloud Service database. Customer is responsible for ensuring that Customer Data that is PCI relevant is handled in a PCI compliant manner.

10.2 Customer is responsible for fixing vulnerability issues that have been discovered in Customer project code.

10.3 Customer is responsible for anti-spyware-scans to its public Internet Protocol addresses (IPs). Internal security scans are done by SAP only on the SAP IPs.

7. 제외되는 서비스. 본 보충 조건에 따른 클라우드 서비스는 SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역을 포함한 본 계약에서 명시적으로 정의된 서비스로 제한됩니다. 특히 다음 활동은 클라우드 서비스의 범위에 포함되지 않습니다.

7.1 제 3 자 애플리케이션과 제 3 자 웹 서비스(신용카드 결제 처리 및 SSL 인증 포함)

7.2 애플리케이션 지원 서비스

7.3 소프트웨어 애플리케이션 업그레이드와 업데이트 적용

8. 지원 서비스. 소프트웨어 애플리케이션 업그레이드는 고객이 직접 적용하거나, 프로젝트별로 SAP 또는 구현 파트너와의 별도 계약에 따라 적용될 수 있습니다.

9. 데이터 개인 정보 보호. SAP가 클라우드 서비스, SAP Hybris Commerce, cloud edition 서비스 내역에 명시된 SAP 매니지드 서비스, 발주서에 언급된 지원 서비스를 제공하기 위해 사용하는 호스팅 플랫폼과 인프라에는 발주서에 참조 또는 첨부된 SAP 데이터 개인 정보 보호 및 보안: 데이터 컨트롤러-데이터 처리자 계약이 적용됩니다. 이는 애플리케이션 지원, 제3자 애플리케이션, 제3자 웹 서비스, 또는 클라우드 서비스에 대한 고객별 코드 또는 수정에는 적용되지 않습니다.

10. 보안 및 규정 준수

10.1 고객은 클라우드 서비스 데이터베이스에 신용카드 데이터를 저장할 수 없습니다. 고객은 PCI 관련 고객 데이터가 PCI 규정을 준수하는 방식으로 취급되도록 할 책임이 있습니다.

10.2 고객은 고객 프로젝트 코드에서 발견된 취약점 문제를 해결해야 할 책임이 있습니다.

10.3 고객은 자신의 공개 인터넷 프로토콜 주소(IP)에 대해 스파이웨어 방지 검사를 수행할 책임이 있습니다.

- 10.4** Customer is responsible for executing penetration tests to its Website.
- 10.5** Customer is responsible for WAF configuration to have a high level of protection on its environment. A Web Application Firewall (or WAF) is a firewall that filters, monitors, and blocks HTTP/S traffic to and from a web application.

SAP는 SAP IP에 대해서만 내부 보안 검사를 수행합니다.

- 10.4** 고객은 자신의 웹사이트에 대해 침투 테스트를 수행할 책임이 있습니다.
- 10.5** 고객은 WAF 구성이 고객 환경에서 높은 수준의 보호를 제공하도록 할 책임이 있습니다. 웹 애플리케이션 방화벽(WAF)은 웹 애플리케이션의 HTTP/S 트래픽을 필터링, 모니터링, 차단하는 방화벽입니다.