

SAP Hybris Commerce Cloud Supplemental Terms and Conditions

This Supplement is part of an agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to the SAP Hybris Commerce Cloud product(s) (and the related services named in the Fees section of this Supplement) (the “**Cloud Service**”).

1. DEFINITIONS

- 1.1. **Cores** means the number of cores in whole CPUs that are available for use by the Cloud Service. When counting physical Cores, each Core of a physical CPU that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is considered and counted. If the Cloud Service will run in a pure virtual environment each virtual Core that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is counted.
- 1.2. **Distributed Code** means HTML tags, JavaScript code, object code, plugins, SDKs, APIs, or other code provided by SAP for use as part of the Cloud Services.
- 1.3. **Domain** means an Internet Protocol (IP) resource, such as computer hosting a web site, the web site itself or any other service communicated via the Internet. Domain names must be formed by the rules and procedures of the Domain Name System (DNS) and registered with the DNS.
- 1.4. **Hosting Platform** means a hosted infrastructure to run the Cloud Service.
- 1.5. **Hybris Commerce Cloud Services Description** means the document describing the managed services provided by SAP as part of the Cloud Service located at <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request).
- 1.6. **Named Domain** means a Domain identified by Customer in the Cloud Service set up process where Cloud Services are permitted to be used and may include one or more Root Domains or Subdomains.
- 1.7. **Page Views** means, with respect to SAP Hybris

SAP Hybris Commerce Cloud 보충 조건

본 보충 조건은 SAP와 고객 간 SAP 클라우드 서비스에 대한 계약의 일부로서 SAP Hybris Commerce Cloud 제품(및 본 보충 조건의 요금 조항에 명시된 관련 서비스)(“**클라우드 서비스**”)에만 적용됩니다.

1. 용어 정의

- 1.1. **코어**는 클라우드 서비스가 사용할 수 있는 전체 CPU 내 코어 수를 의미합니다. 실제 코어를 계산할 때는, 임시로 할당되거나 최대 처리를 수용하기 위해 계획된 것들을 포함하여, 클라우드 서비스의 일부라도 실행시키는 실제 CPU 의 각 코어가 고려되고 계산됩니다. 순수한 가상 환경에서 클라우드 서비스를 실행하는 경우, 임시로 할당되거나 최대 처리를 수용하기 위해 계획된 것들을 포함하여 클라우드 서비스의 일부라도 실행시키는 가상 코어가 각각 고려되고 계산됩니다.
- 1.2. **배포 코드**는 HTML 태그, JavaScript 코드, 오브젝트 코드, 플러그인, SDK, API 또는 본 클라우드 서비스의 일부로 사용하기 위해 SAP가 제공하는 기타 코드를 의미합니다.
- 1.3. **도메인**은 웹사이트를 호스팅하는 컴퓨터, 웹사이트 자체 또는 인터넷을 통해 전달되는 기타 모든 서비스 등의 인터넷 프로토콜(IP) 자원을 의미합니다. 도메인 이름은 도메인 이름 시스템(DNS)의 규칙과 절차에 따라 생성되고 DNS에 등록되어야 합니다.
- 1.4. **호스팅 플랫폼**은 클라우드 서비스를 실행하기 위한 호스팅 인프라를 의미합니다.
- 1.5. **Hybris Commerce Cloud 서비스 내역**은 클라우드 서비스의 일환으로 SAP 가 제공하는 매니지드 서비스에 대해 설명하는 문서를 의미하며 <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-specifications.html>에 게시되어 있습니다(또한 고객 요청 시 제공).
- 1.6. **기명 도메인**은 클라우드 서비스 설치 프로세스에서 고객이 지명한 도메인을 의미하며, 클라우드 서비스 사용이 허용되고 하나 이상의 루트 도메인 또는 서브도메인을 포함할 수 있습니다.
- 1.7. **페이지 뷰**는 SAP Hybris Commerce Cloud,

Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion and SAP Hybris Merchandising, a single view of a mobile or browser application, email, or web page of an internet site, including application screen views, application screen states, mobile web pages, and social network pages. Page views occur each time a web page is loaded or refreshed on Named Domain(s), an application is loaded, or when targeted content renders or is shown through an opened or viewed email. With respect to SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, the definition of "page views" is found in the Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities found here:

<http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep>.

- 1.8. Platform Revenue** means Customer's and its Affiliates' total annual sales revenue for products or services that are purchased through Cloud Service platforms by customers (B2B and B2C) in each trailing 12 month period, less VAT, delivery and any returns.
- 1.9. Root Domain** means the combination of the top-level domain (i.e. com, net, or org) combined with the second-level domain (i.e. the domain to the left of the top level domain) (e.g. *exampleinc.com*). If only the root domain is identified as the Named Domain then all Subdomains and subfolders of the root domain are included within the scope of the Named Domain.
- 1.10. Surge Event** means an event of extraordinary activity on any Customer platform hosted by SAP under the Agreement that will cause usage to exceed the capabilities of the infrastructure included in an edition of the Cloud Service with a Usage Metric of Cores.
- 1.11. Web Presence** means a target group-specific reproduction of content on the Internet that is distinct in terms of product range, graphical layout or Domain from other Internet presences in the Cloud Service. Content that has been personalized for individual users (e.g. prices and recommendations) does not constitute a separate Internet presence.

2. CLOUD SERVICE

Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion 및 SAP Hybris Merchandising 과 관련하여, 애플리케이션 스크린 뷰, 애플리케이션 스크린 상태, 모바일 웹 페이지 및 소셜 네트워크 페이지 등 모바일 또는 브라우저 애플리케이션, 이메일, 인터넷 사이트 웹 페이지의 단일 뷰를 의미합니다. 페이지 뷰는 웹 페이지가 기명 도메인에서 로딩되거나 새로고침될 때, 애플리케이션이 로딩될 때 또는 목표 콘텐츠가 이메일 열기 또는 보기를 통해 나타날 때마다 매번 발생합니다. SAP Jam Communities, Hybris 솔루션용 에디션과 관련하여, "페이지 뷰"의 용어 정의는 SAP Jam Communities 보충 조건에서 확인할 수 있으며

<http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep> 에 게시되어 있습니다.

- 1.8. 플랫폼 수익**은 12 개월의 기간 동안 고객(B2B 및 B2C)이 클라우드 서비스 플랫폼을 통해 구매하는 제품 또는 서비스에 대한 고객 및 그 계열사의 연간 매출 수익 총액(VAT, 납품 비용, 반품 제외)을 의미합니다.
- 1.9. 루트 도메인**은 차상위 도메인(예: 최상위 도메인 왼쪽의 도메인)과 결합된 최상위 도메인(예: com, net, org)의 조합을 의미합니다(예: *exampleinc.com*). 루트 도메인이 기명 도메인으로 지명된 경우에 한하여, 루트 도메인의 모든 서브도메인과 하위 폴더가 기명 도메인의 범위내 포함됩니다.
- 1.10. 서지 이벤트**는 본 계약에 따라 SAP 가 호스팅하는 고객 플랫폼에서의 특별 활동 이벤트를 의미하며 코어 사용 메트릭과 함께 클라우드 서비스의 에디션에 포함된 인프라 용량을 초과하는 사용을 초래합니다.
- 1.11. 웹 프레즌스**는 제품 범위, 그래픽 레이아웃 또는 도메인 측면에서 클라우드 서비스 내 다른 인터넷 프레즌스와 구분되는, 특정 대상 집단을 위한 인터넷 콘텐츠 복제물을 의미합니다. 개별 사용자에게 맞게 개인화된 콘텐츠(예: 가격 및 권고)는 별도의 인터넷 프레즌스로 간주되지 않습니다.

2. 클라우드 서비스

2.1 The Cloud Service is available in three editions: Standard; Professional and Enterprise, plus additional add-on services. The Cloud Service software functionality delivered with the each edition is specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document located at: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.

2.2 The Cloud Service includes services as described in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description.

2.3 If Customer installs or enables any applications or web services of third parties for integration with the Cloud Service, SAP may allow those third party providers to access Customer Data as required for the interoperation of the third party applications or web services with the Cloud Service. SAP is not responsible for any negative effects on the Cloud Service, nor any disclosure, modification or deletion of Customer Data, caused by the third party applications or web services or third party providers.

3. FEES

3.1 Except as specified below, the Usage Metrics for the Cloud Service are Cores and Platform Revenue as specified in the Order Form. Each edition subscription using Cores as the Usage Metric requires subscription to a base subscription which includes six Cores for a flat monthly fee. Subscriptions using Platform Revenues as the usage Metric are measured in units of 10 million euro (converted to local currency using SAP standard exchange rates). SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, additional Cores includes blocks of four Cores.

3.2 The Usage Metric for the following services is a Flat Fee per month: SAP Hybris Commerce

2.1 본 클라우드 서비스는 추가 애드온 서비스가 포함된 Standard, Professional 및 Enterprise 세 종류 에디션으로 제공됩니다. 각 에디션으로 제공되는 클라우드 서비스 소프트웨어의 기능은 SAP Hybris Commerce Cloud 기능 사양 문서에 명시되어 있으며, 해당 문서는 <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>에 게시되어 있습니다.

2.2 클라우드 서비스에는 SAP Hybris Commerce Cloud 서비스 내역에 명시된 서비스가 포함됩니다.

2.3 고객이 클라우드 서비스와 통합하기 위해 제 3 자 애플리케이션 또는 제 3 자 웹 서비스를 설치하거나 사용 가능하게 한 경우, SAP 는 클라우드 서비스와 그러한 제 3 자 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 그러한 제 3 자 애플리케이션 또는 웹 서비스, 혹은 제 3 자 제공자로 인해 야기되는 클라우드 서비스에 대한 부정적 영향이나 고객 데이터의 공개, 변경 또는 삭제에 대해 책임을 지지 않습니다.

3. 요금

3.1 아래 명시된 경우를 제외하고, 클라우드 서비스의 사용 메트릭은 발주서에 명시된 코어 및 플랫폼 수익입니다. 코어를 사용 메트릭으로 이용하는 각 에디션에 등록하려면 여섯 개의 코어가 포함된 기본 등록에 월간 정액 요금으로 등록해야 합니다. 플랫폼 수익을 사용 메트릭으로 이용하는 등록은 천만 유로 단위로 측정됩니다(SAP 표준 환율을 이용하여 현지 통화로 환산됨). SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator 의 코어는 기본 등록에 여섯 개의 코어가 포함되어 있으며 네 개의 코어 단위로 구성된 추가 개별 코어를 추가할 수 있습니다. SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator 의 코어는 기본 등록에 여섯 개의 코어가 포함되어 있으며 네 개의 코어 단위로 구성된 추가 개별 코어를 추가할 수 있습니다. SAP Hybris Commerce Cloud, 추가 코어에는 네 개의 코어 단위가 포함됩니다.

3.2 SAP Hybris Commerce Cloud, data hub, SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services, SAP Hybris Commerce Cloud,

Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment; and SAP Hybris Commerce Cloud, production environment.

- 3.3** The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering is Contacts (in blocks of 50,000 Contacts). Contacts means the number of unique records of customers, prospects, employees, business partners, and constituents within the context of the Cloud Service.
- 3.4** The Usage Metric for SAP Hybris Merchandising and SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions is Page Views per month. Additional Page Views per month may be required for use in excess of the number of Page Views per month included in the base subscription to each edition as specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document. Subscriptions to additional Page Views are available in blocks of 10 million Page Views.
- 3.5** The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote is Peak Page Views per Second. Peak Page Views per Second 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
- 3.6** SAP Hybris Commerce Cloud includes the infrastructure resources set forth in the table below:

VPNs	1	Usage Metric = Tunnel
Storage	400	Usage Metric = GB
Bandwidth	20	Usage Metric = Mbps

- 3.7** The amount of RAM and the number of servers SAP deploys for Customer's environment is determined by a sizing exercise based on SAP's reference architectures for the overall usage volume estimate provided by Customer. Customer may subscribe to optional additional storage (Usage Metric = GB), additional memory (Usage Metric = GB), additional bandwidth (Usage Metric = Mbps) and servers

development environment, SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment 및 SAP Hybris Commerce Cloud, production environment 서비스의 사용 메트릭은 월간 정액 요금입니다.

- 3.3** SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering 의 사용 메트릭은 연락처입니다(단위: 연락처 50,000 개). 연락처는 클라우드 서비스와 관련한 고객, 가망 고객, 직원, 비즈니스 파트너 및 구성원의 고유 레코드 수를 의미합니다.
- 3.4** SAP Hybris Merchandising 및 SAP Hybris Conversion, 그리고 SAP Jam Communities, SAP Hybris 솔루션용 에디션의 사용 메트릭은 월간 페이지 뷰입니다. SAP Hybris Commerce Cloud 기능 사양 문서에 명시된 바에 따라 각 에디션의 기본 등록에 포함된 월간 페이지 뷰 수를 초과하는 사용에 대해서는 추가 월간 페이지 뷰가 필요할 수 있습니다. 추가 페이지 뷰 등록은 천만 페이지 뷰 단위로 이용할 수 있습니다.
- 3.5** SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote 의 사용 메트릭은 초당 최대 페이지 뷰입니다. 초당 최대 페이지 뷰는 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.
- 3.6** SAP Hybris Commerce Cloud는 아래 표에 명시된 인프라 자원을 포함합니다.

VPN	1	사용 메트릭 = 터널
저장 공간	400	사용 메트릭 = GB
대역폭	20	사용 메트릭 = Mbps

- 3.7** SAP가 고객 환경에 배포하는 RAM 용량 및 서버의 수는 고객이 제공하는 전체 사용량 예상치에 따라 SAP의 참조 아키텍처에 기반하는 사이징 활동으로 결정됩니다. 고객은 선택적 서비스인 추가 용량(사용 메트릭 = GB), 추가 메모리(사용 메트릭 = GB), 추가 대역폭(사용 메트릭 = Mbps) 및 서버(사용 메트릭 = 월간 정액 요금)에 등록할 수 있습니다.

(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).

4. CUSTOMER DATA

4.1. Customer Obligations/Responsibilities.

(a) Customer may integrate Customer's third party payment gateway with the Cloud Service to provide payment status information, provided Customer may not provide to or store in the Cloud Service any other information stored on such Customer payment gateway (including credit card information).

(b) For Standard and Professional editions of the Cloud Service, Customer will maintain the Cloud Service application framework on a currently supported version. Customer must determine which SAP-supplied software updates to apply to its environments. SAP will not manage Customer applications in the Cloud Service which are running on unsupported versions of the SAP Hybris software. The foregoing terms do not apply to SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions.

(c) For the Enterprise edition of the Cloud Service, Customer must upgrade the hosted SAP Hybris software annually to the latest version (from initial project go live) as part of the included Platinum Upgrade Service.

4.2. **Responsibility for Customer Data.** 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.

5. **AVAILABILITY.** Except for SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising and SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions,

서버는 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) 규모로 제공됩니다.

4. 고객 데이터

4.1. 고객의 의무/책임

(a) 고객은 결제 상태 정보를 제공하기 위해 클라우드 서비스와 제 3 자 결제 게이트웨이를 통합할 수 있습니다. 단, 고객은 이러한 고객 결제 게이트웨이에 저장된 다른 어떠한 정보(신용카드 정보 등)도 클라우드 서비스에 제공하거나 저장할 수 없습니다.

(b) 클라우드 서비스 Standard 및 Professional 에디션의 경우, 고객은 현재 지원되는 버전으로 클라우드 서비스 애플리케이션 프레임워크를 유지합니다. 고객은 SAP 에서 제공하는 어떤 소프트웨어 업데이트를 고객 환경에 적용할지 결정해야 합니다. SAP 는 지원이 제공되지 않는 SAP Hybris 소프트웨어 버전에서 실행되는 클라우드 서비스 내의 고객 애플리케이션을 관리하지 않습니다. 전술한 조건은 SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion 및 SAP Jam Communities, SAP Hybris 솔루션용 에디션에는 적용되지 않습니다.

(c) 클라우드 서비스 Enterprise 에디션의 경우, 고객은 포함된 플래티넘 업그레이드 서비스의 일환으로 (최초 프로젝트의 go live 이후) 호스팅 SAP Hybris 소프트웨어를 매년 최신 버전으로 업그레이드해야 합니다.

4.2. **고객 데이터에 대한 책임.** SAP는 SAP가 합리적으로 판단하기에 관련 법규를 위반하거나 제3자의 권리를 침해하는 고객 데이터(또는 제3자 정보)를 삭제하거나 고객에게 삭제하도록 요청할 권리를 가집니다. SAP가 본 조항에 따라 고객 데이터(또는 제3자 정보)를 삭제하는 경우, SAP는 이를 고객에게 통지합니다.

5. **가용도.** SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising 및 SAP Jam Communities, Hybris

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, only as expressly noted:

- 5.1** “**Available**” or “**Availability**” means that in relation to the production environment of the 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) as specified in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description (“**Service Level Objective**”).
- 5.2** 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 Services Description.
- 5.3** In addition to the SLA warranty exclusions stated in the GTC, 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 Surge Event for which Customer has not added sufficient infrastructure resources to its production environment.
- 5.4** If Customer reasonably anticipates a Surge Event, it will give SAP a written notice (email acceptable) to SAP’s technical account manager at least thirty days in advance of the anticipated Surge Event. If Customer fails to give the Surge Event notice, 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.
- 5.5** SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions are subject to Service Level Agreement for SAP Cloud Services and respective maintenance windows as referenced

솔루션용 에디션을 제외하고, 발주서에서 참조된 SAP 클라우드 서비스 수준 합의 및 GTC에 명시된 SAP 시스템 가용도 보장은 명시적으로 언급된 경우를 제외하고 다음으로 대체됩니다.

- 5.1** “가용” 또는 “가용도”는 호스팅 플랫폼의 운영 환경과 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, SAP Hybris Commerce Cloud 서비스 내역에 명시된 예정된 유지보수(또는 매니지드 서비스에 대한 변경)는 예외입니다(“서비스 수준 목표”).
- 5.2** 클라우드 서비스의 성능에 영향을 줄 수 있는 유지보수를 수행하려는 고객은 SAP Hybris Commerce Cloud 서비스 내역에 명시된 SAP 지원 채널을 통해 SAP의 티켓을 열어 10일 전에 SAP에 이를 통지해야 합니다.
- 5.3** GTC에 언급된 SLA 보장 제외사항 이외에도, 서비스 수준 목표는 고객이 충분한 인프라 자원을 자신의 운영 환경에 추가하지 않은 서지 이벤트로 인해 클라우드 서비스 수준 목표를 달성하지 못한 경우, 해당 범위 내에서는 클라우드 서비스에 적용되지 않습니다.
- 5.4** 고객은 서지 이벤트를 합리적으로 예측한 경우, SAP에 서면 통지(이메일 가능)를 제공해야 하며, 이러한 통지는 예측한 서지 이벤트 최소 삼십일 전에 SAP 기술 계정 관리자에게 제공합니다. 고객이 서지 이벤트 통지를 제공하지 않을 경우 클라우드 서비스의 수행에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 단, 고객이 서지 이벤트와 관련된 가용 수준을 지원하기 위해 자신의 호스팅 플랫폼에 적절한 자원을 포함시켰을 경우는 예외로 합니다.
- 5.5** SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion 및 SAP Jam Communities, SAP Hybris 솔루션용 에디션에는 SAP 클라우드 서비스에 관한 서비스 수준 합의 및 발주서에서 참조된 관련

in the Order Form. The Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities apply to use of SAP Jam Communities, edition for Hybris Solutions and are found here: <http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep>.

6. IMPLEMENTATION SERVICES.

6.1 Except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions, Customer is responsible for engaging an implementation firm that will provide implementation services for the initial set-up, configuration and integration of the Cloud Service and that will provide first level help-desk support and application support. All implementation firm services are provided under a separate agreement between Customer and the implementation firm. Customer is solely responsible for any services, features, functionality, or extensions provided or deployed by the implementation firm. None of these services, features, functionality, or extensions provided by Customer or its implementation firm is part of the Cloud Service. For SAP Hybris, Merchandising and SAP Hybris Conversion, deployment services as described in the Hybris Commerce Cloud Services Description are required and subject to a separate fee.

6.2 SAP and Customer shall be free to use for any purpose the Residuals resulting from access to or work with Confidential Information disclosed in the performance of technical assistance services. The term “**Residuals**” shall mean information in non-tangible form, which may be retained by persons who have had access to the confidential information, including ideas, concepts, know-how or techniques contained herein. Neither SAP nor Customer shall have any obligation to limit or restrict the assignment of such persons or to pay royalties for any work resulting from the use of Residuals. However, the

정기 유지보수가 적용됩니다. SAP Jam Communities 보충 조건이 SAP Jam Communities, Hybris 솔루션용 에디션 사용에 적용되며

<http://www.sap.com/about/agreements.sap-cloud-services-customers.html?error=403&404%3bhttp://www.sap.com:80/company/legal/index.ep>에 게시되어 있습니다.

6. 구현 서비스.

6.1 SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion 및 SAP Jam Communities, SAP Hybris 솔루션용 에디션을 제외하고, 고객은 클라우드 서비스의 초기 설치, 구성 및 통합에 대한 구현 서비스를 제공하고 1 단계 헬프 데스크 지원과 애플리케이션 지원을 제공할 구현 업체를 고용할 책임이 있습니다. 모든 구현 업체 서비스는 고객과 구현 업체 간의 별도의 계약에 따라 제공됩니다. 고객은 구현 업체가 제공하거나 배포한 모든 서비스, 특징, 기능 또는 익스텐션에 대해 전적으로 책임을 집니다. 고객 또는 구현 업체가 제공하는 이러한 서비스, 특징, 기능 또는 익스텐션은 클라우드 서비스의 일부가 아닙니다. SAP Hybris, Merchandising 및 SAP Hybris Conversion 의 경우, Hybris Commerce Cloud 서비스 내역에 명시된 배포 서비스가 필요하며 별도 요금이 적용됩니다.

6.2 SAP 와 고객은 기술 지원 서비스 수행 시 공개된 비밀 정보에 대한 액세스 또는 비밀 정보 관련 작업에서 얻은 부산물을 어떤 목적에든 사용할 수 있습니다. 용어 “**부산물**”은 비밀 정보에 액세스했던 사람의 기억에 남아 있을 수 있는 무형의 정보를 의미하며, 여기에는 본 문서에 포함된 아이디어, 개념, 노하우 또는 기술이 포함됩니다. SAP 와 고객은 그러한 사람의 배정을 제한 또는 제약하거나, 부산물의 사용에서 비롯된 작업에 대해 로열티를 지급해야 할 의무가 없습니다. 그러나 전술한 내용은 일방 당사자에게 상대 당사자의 저작권이나 특허에

foregoing shall not be deemed to grant to either party a license under the other party's copyright or patents.

7. EXCLUDED SERVICES. The following activities are not in scope of the Cloud Service:

7.1 Implementation services (including deployment, initial set-up, configuration, customization and integration of the Cloud Service);

7.2 Application support services (including first-level help desk support) except for SAP Hybris, Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions;

7.3 Third party applications and third party web services (including credit card payment processing and SSL certificates);

7.4 Applying software application upgrades and updates for SAP Hybris Commerce Cloud, except that the Enterprise Edition includes one technical platform upgrade (per year following initial go live) of the base solution of the SAP Hybris software as part of the Platinum Upgrade Service.

8. DATA PRIVACY The SAP Data Privacy and Security – Data Controller to Data Processor Agreement referenced in or attached to the Order Form does not apply to application support (except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions), any third party applications, third party web services, or any Customer-specific code or modifications to the Cloud Service.

9. SAP HYBRIS CONVERSION TERMS

9.1 SAP may place reasonable restrictions on the number of tag executions Customer is permitted to make to Customer websites/commerce channels to avoid tags that generate unusually high or unnecessary data traffic to the Cloud Service.

9.2 Upon termination of the Cloud Service Customer must, at its expense, remove and delete all Distributed Code and remove links to the Cloud Service on its websites/commerce channels. This obligation shall survive any expiration or termination of the Agreement.

9.3 Customer may use existing integrations with an e-mail service provider (ESP) specified in the

대한 라이선스를 허가하는 것으로 간주되지 않습니다.

7. 제외되는 서비스. 다음 활동은 클라우드 서비스의 범위에 포함되지 않습니다.

7.1 구현 서비스(클라우드 서비스의 배포, 초기 설치, 구성, 커스터마이징 및 통합 포함)

7.2 (SAP Hybris, Merchandising, SAP Hybris Conversion 및 SAP Jam Communities, SAP Hybris 솔루션용 에디션을 제외하고) 애플리케이션 지원 서비스(1 단계 헬프 데스크 지원 포함)

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

7.4 SAP Hybris Commerce Cloud 를 위한 소프트웨어 애플리케이션 업그레이드와 업데이트 적용. 단, Enterprise Edition 에는 플래티넘 업그레이드 서비스의 일환으로 SAP Hybris 소프트웨어의 기본 솔루션에 대한 1 회의 기술 플랫폼 업그레이드(최초 go live 이후 매년 1 회)를 포함.

8. 데이터 개인 정보 보호 발주서에 참조 또는 첨부된 SAP 데이터 개인 정보 보호 및 보안: 데이터 컨트롤러-데이터 처리자 계약은 애플리케이션 지원(SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion 및 SAP Jam Communities, SAP Hybris용 솔루션은 제외됨), 제3자 애플리케이션, 제3자 웹 서비스 또는 클라우드 서비스에 대한 고객별 코드나 수정에 적용되지 않습니다.

9. SAP HYBRIS CONVERSION 조건

9.1 SAP는 클라우드 서비스에 지나치게 높거나 불필요한 데이터 트래픽을 생성하는 태그를 방지하기 위해 고객이 고객 웹사이트/상용 채널에 만들도록 허용된 태그 실행의 수를 적절히 제한할 수 있습니다.

9.2 클라우드 서비스 해지 시 고객은 자신의 비용으로 모든 배포 코드를 제거 및 삭제해야 하며 고객 웹사이트/상용 채널에서 클라우드 서비스로의 링크를 제거해야 합니다. 이 의무는 본 계약이 만료 또는 해지되더라도 효력을 유지합니다.

9.3 고객은 재마케팅 이메일 통지를 전송하기 위해 문서에 명시된 이메일 서비스 제공자(ESP)와의 기존 통합을

Documentation to send remarketing e-mail notifications. If Customer chooses to use an ESP for which SAP does not provide a standard integration, integration with such ESP is at Customer's expense.

- 9.4** Customer Data is stored in the Cloud Service for 28 days, after which it is purged. Upon request by Customer made within 28 days after the effective date of termination of the Agreement, SAP will make available to Customer for download a file of Customer Data that is still available to SAP in comma separated value (.csv) format. After such 28-day period, SAP shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and shall thereafter, unless legally prohibited, purge all Customer Data in SAP systems.

사용할 수 있습니다. 고객이 SAP가 표준 통합을 제공하지 않는 ESP를 이용하기로 결정한 경우, 해당 ESP와의 통합 비용은 고객이 부담합니다.

- 9.4** 고객 데이터는 클라우드 서비스에 28일간 저장되며 그 이후 삭제됩니다. 본 계약 해지의 효력 발생일로부터 28일 이내에 고객의 요청이 있는 경우, SAP는 CSV 형식(.csv)으로 이용 가능한 고객 데이터 파일을 고객이 다운로드할 수 있도록 합니다. 이 28일 기간 이후, SAP는 고객 데이터를 유지하거나 제공할 의무가 없으며, 그 이후 법률로 금지된 경우를 제외하고는 SAP 시스템에 있는 모든 고객 데이터를 삭제해야 합니다.