

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES (“SLA”)

SAP 클라우드 서비스(“SLA”)에 관한 서비스 수준 계약

1. Service Level Agreement

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services sets forth the System Availability SLA for the productive version of the applicable SAP Cloud Services to which customer has subscribed (“**Cloud Services**”) in an Order Form with SAP.

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services shall not apply to any SAP Cloud Service for which a System Availability service level is explicitly set forth in the applicable Supplemental Terms and Conditions for such SAP Cloud Service or for which the applicability of service levels is explicitly excluded in the Agreement.

2. Definitions

“**Downtime**” means the Total Minutes in the Month during which the productive version of the applicable Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

“**Local Time**” means, except as otherwise expressly defined in Section 4 below, the following time zones:

UTC-4, Americas (summer); UTC-5, Americas (EST winter)

UTC+2, Europe (summer); UTC+1, Europe (CET winter); UTC+8, APJ

“**Month**” means a calendar month.

“**Monthly Subscription Fees**” means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

“**Total Minutes in the Month**” are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

3. System Availability SLA and Credits

3.1 Claim process, Reports

Customer may claim a credit in the amount described in the table of Section 3.2 below in case of SAP’s failure to meet the System Availability SLA, which credit Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA.

1. 서비스 수준 계약

SAP 클라우드 서비스에 관한 본 서비스 수준 계약은 고객이 SAP와의 발주서를 통해 등록한 해당 SAP 클라우드 서비스(“**클라우드 서비스**”)의 운영 버전을 위한 시스템 가용도 SLA를 명시합니다.

SAP 클라우드 서비스에 관한 본 서비스 수준 계약은 시스템 가용도 서비스 수준이 해당 SAP 클라우드 서비스에 관한 보충 조건에 명시적으로 기재되어 있거나 서비스 수준의 가용도가 계약에서 명시적으로 제외된 SAP 클라우드 서비스에는 적용되지 않습니다.

2. 용어 정의

“**다운타임**”은 제외되는 다운타임 이외에 한 달 동안 해당 클라우드 서비스의 운영 버전이 제공되지 못한 총 분(minute)을 의미합니다.

“**현지 시간**”은 아래 제4조에서 명시적으로 정의된 것을 제외한 다음 시간대를 의미합니다.

UTC-4, 아메리카(여름), UTC-5, 아메리카(EST 겨울)

UTC+2, 유럽(여름), UTC+1, 유럽(CET 겨울), UTC+8, APJ

“**월(Month)**”은 역월을 의미합니다.

“**월별 등록 요금**”은 시스템 가용도 SLA를 달성하지 못한 클라우드 서비스에 대해 지급했던 월별(또는 연간 요금의 1/12) 등록 요금을 의미합니다.

“**월간 총 분(Total Minutes in the Month)**”은 한 달 동안 연중 무휴(24x7)로 측정됩니다.

3. 시스템 가용도 SLA 및 크레딧

3.1 청구 절차, 보고서

SAP가 시스템 가용도 SLA를 달성하지 못한 경우, 고객은 아래 제3.2항의 표에 명시된 금액에서 크레딧을 청구할 수 있으며, 이 크레딧을 시스템 가용도 SLA가 달성되지 않았던 클라우드 서비스와 관련된 향후 청구서에 적용할 수 있습니다.

Claims under this Service Level Agreement must be made in good faith and by submitting a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA.

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

본 서비스 수준 계약에 따른 청구는 SAP가 시스템 가용도 SLA를 달성하지 못했던 해당 역월이 끝난 후 삼십(30) 근무일 내에 지원 사례를 제출함으로써 성실하게 이루어져야 합니다.

SAP는 (i) 고객이 자신에게 배정된 SAP 계정 관리자에게 요청 시 이메일을 통해서, (ii) 클라우드 서비스를 통해서, 또는 (iii) 고객이 이용할 수 있도록 만든 온라인 포털을 통해서 (그러한 온라인 포털을 이용할 수 있게 되었을 때 또는 경우) 고객에게 해당 클라우드 서비스에 대한 시스템 가용도 비율을 설명하는 월별 보고서를 제공합니다.

3.2 System Availability

System Availability percentage is calculated as follows:

$$\text{System Availability\%age} = \left[\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100 \right]$$

| | |
|--|---|
| System Availability SLA ("SLA") | 99.5% System Availability percentage during each Month for productive versions |
| Credit | 2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees |
| Excluded Downtime | Total Minutes in the Month attributable to: (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is described in Section 4 below, or (ii) any other Scheduled Downtime according to Section 4 for which the customer has been notified at least five (5) business days prior to such Scheduled Downtime or (iii) unavailability caused by factors outside of SAP's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised. |
| Scheduled Downtime | Scheduled Downtime for the applicable Cloud Services to which customer has subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for Cloud Services". |

4. Maintenance Windows for SAP Cloud Services

SAP can use the following maintenance windows for Scheduled Downtimes as listed below. Where "Local Time" is referenced, this refers to the location of the data center where the SAP Cloud Service is hosted.

3.2 시스템 가용도

시스템 가용도 비율은 다음과 같이 계산됩니다.

| | |
|----------------------------|---|
| 시스템 가용도 SLA ("SLA") | 운영 버전에 대한 월간 시스템 가용도 비율 99.5% |
| 크레딧 | 월별 등록 요금의 100%를 초과하지 않는 범위에서 SLA에서 1% 내려갈 때마다 월별 등록 요금의 2% |
| 제외되는 다운타임 | 월간 총 분(Total Minutes in the Month)은 다음으로 인해 발생할 수 있습니다. (i) 아래 제4조에 설명되어 있는 정규 정기 유지보수를 위한 예정된 다운타임, 또는 (ii) 제4조에 따라 해당 예정된 다운타임의 최소 오(5) 근무일 전 고객에게 통지된 기타 예정된 다운타임 또는 (iii) 합리적인 주의를 기울여도 피할 수 없는 예측하거나 예상할 수 없는 이벤트와 같이 SAP의 합리적 통제를 벗어나는 요인에 의해 야기되는 비가용성 |
| 예정된 다운타임 | 고객이 등록한 해당 클라우드 서비스의 예정된 다운타임은 "클라우드 서비스를 위한 정기 유지보수"라는 제목으로 아래 제4조에 명시되어 있습니다. |

4. SAP 클라우드 서비스를 위한 정기 유지보수

SAP는 아래 열거된 예정된 다운타임과 관련해 다음과 같이 정기 유지보수를 수행할 수 있습니다. "현지 시간"이라고 언급되는 경우, 이는 SAP 클라우드 서비스가 호스팅되는 데이터센터가 위치한 곳을 의미합니다.

SAP Agile Data Management

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly Friday 5:00 p.m. to 7:00 p.m. Pacific USA Time |
| Major Upgrades | Up to 12 times per year from Friday 5:00 p.m. to Friday 10 mid-night Pacific USA Time |

SAP Agile Data Management

| | 정기 유지보수 |
|----------|---|
| 정규 유지보수 | 매주 금요일 오후 5시~오후 7시(미국 태평양 표준시(PST) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 매해 최대 12회, 금요일 오후 5시~자정(미국 태평양 표준시(PST) 기준) |

SAP Anywhere

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly Tuesdays for no more than 2 hours from 11: 00 p.m. to 3:00 a.m. Local Time, and at any time upon 5 days' notice from SAP for up to 4 hours. |
| Major Upgrades | None |

API Management

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 4:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time once per quarter. SAP will inform Customer reasonably in advance about planned major upgrade scheduling. |

SAP Ariba Cloud Offerings

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Saturday, 8:00 a.m. to Saturday, 8:00 p.m. Pacific U.S. Time |

SAP reserves the right to extend or change the times of the Regular Maintenance Window for SAP Ariba Cloud Services, subject to customer rights contained in the GTC.. Notwithstanding Section 3.2 of this Service Level Agreement, SAP will use commercially reasonable efforts to notify Customers at least 72 hours prior to the occurrence of Scheduled Downtime for SAP Ariba Cloud Services.

SAP Assessment Management by Questionmark

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Third Saturday of each month, 5:00 a.m. to 5:00 p.m. Eastern U.S. time for data center(s) located in the U.S.; and 10:00 a.m. to 10:00 p.m. GMT for data center(s) located in Europe. |

SAP Anywhere

| 정기 유지보수 | |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 화요일 오후 11시~오전 3시(최대 2시간, 현지 시간 기준) 및 SAP의 5일 사전 통보 시 아무 때나(최대 4시간) |
| 주요 업그레이드 | 없음 |

API Management

| 정기 유지보수 | |
|----------|---|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 4시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기당 1회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) SAP는 충분한 시간을 두고 고객에게 계획된 주요 업그레이드 일정을 사전 통지할 것입니다. |

SAP Ariba 클라우드 제품

| 정기 유지보수 | |
|---------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 토요일 오전 8시~오후 8시(미국 태평양 표준시(PST) 기준) |

SAP는 SAP Ariba 클라우드 서비스를 위한 정규 정기 유지보수 시간을 연장하거나 변경할 권한을 보유하며, 여기에는 GTC에 포함된 고객 권한이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약 제3.2항에도 불구하고, SAP는 SAP Ariba 클라우드 서비스를 위한 예정된 다운타임이 발생하기 최소 72시간 전에 고객에게 이를 통지하기 위해 상업적으로 타당한 노력을 기울일 것입니다.

SAP Assessment Management by Questionmark

| 정기 유지보수 | |
|---------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매월 세 번째 목요일, 미국에 위치한 데이터센터의 경우 오전 5시~오후 5시(미국 동부 표준시(EST) 기준) 및 유럽에 위치한 데이터센터의 경우 오전 10시~오후 10시(그리니치 표준시(GMT) 기준) |

SAP Browse Manager and Conversion Manager

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, between 6:00 p.m. Friday and 3:00 a.m. Monday, U.S. Eastern Time Zone. |

SAP Browse Manager 및 Conversion Manager

| | 정기 유지보수 |
|---------|---|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 금요일 오후 6시~월요일 오전 3시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |

SAP BusinessByDesign

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Saturday 6:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |

SAP Circular Authority

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Nightly, from 9:00 p.m. to 6:00 a.m. Eastern U.S. time. |
| Major Upgrades | Last Friday of each calendar month from 9:00 p.m. to Monday 6:00 a.m. Eastern U.S. time. |

SAP Cloud Appliance Library

| Maintenance Windows | |
|--|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Central European Time. |
| Major Upgrades – SAP HANA Cloud Platform | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |
| SAP Cloud Appliance Library Upgrades** | Once per calendar month, during a one (1) hour window made known by SAP at least one (1) week in advance. |

** Maintenance Windows for the SAP Cloud Appliance Library are separate from and in addition to Maintenance Windows for the SAP HANA Cloud, both of which are applicable to the Cloud Service.

SAP BusinessByDesign

| 정기 유지보수 | |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 토요일 오전 6시~일요일 오전 6시(현지 시간 기준) |

SAP Circular Authority

| 정기 유지보수 | |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 매일 밤 오후 9시~오전 6시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 매월 마지막 주 금요일 오후 9시~월요일 오전 6시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |

SAP Cloud Appliance Library

| 정기 유지보수 | |
|-------------------------------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 휴수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 목요일 오전 7시~오전 8시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 – SAP HANA Cloud Platform | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |
| SAP Cloud Appliance Library 업그레이드** | 1달에 1회, SAP가 최소 일(1)주일 전 사전 통지한 한(1)시간의 유지보수 동안 |

** SAP Cloud Appliance Library를 위한 정기 유지보수는 SAP HANA 클라우드를 위한 정기 유지보수와 별도로 추가적인 것이며, 둘 모두 클라우드 서비스에 해당합니다.

SAP Cloud for Analytics

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | <p>Weekly</p> <p>Saturday – 7:00 a.m. to 10:00 a.m. Australian Eastern Standard Time (AEST = UTC + 10) / Australian Eastern Daylight Time (AEDT = UTC+11) for data centers in Australia.</p> <p>Sunday – 8:00 p.m. to 11:00 p.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC - 4) for datacenters in Americas.</p> <p>Friday – 10:00 p.m. to 1:00 a.m. Saturday Central European Time (CET = (UTC+1) / Central European Summer Time (CEST = UTC+2) for data centers in Europe.</p> |
| Major Upgrades | <p>Weekly, Friday</p> <p>6:00 p.m. to 9:00 p.m. Australian Eastern Standard Time (AEST = UTC + 10) / Australian Eastern Daylight Time (AEDT = UTC+11) for data centers in Australia.</p> <p>5:00 a.m. to 8:00 a.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC - 4) for data centers in Americas.</p> <p>2:00 p.m. to 5:00 p.m. Central European Time (CET = (UTC+1) / Central European Summer Time (CEST = UTC+2) for datacenters in Europe.</p> |

SAP Cloud for Analytics

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | <p>매주</p> <p>호주의 데이터센터: 토요일 오전 7시~오전 10시(호주 동부 표준시(AEST=UTC+10)/호주 동부 일광절약시간(AEDT=UTC+11) 기준)</p> <p>미국의 데이터센터: 일요일 오후 8시~오후 11시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광절약시간(EDT=UTC-4) 기준)</p> <p>유럽의 데이터센터: 금요일 오후 10시~토요일 오전 1시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준)</p> |
| 주요 업그레이드 | <p>매주 금요일</p> <p>호주의 데이터센터: 오후 6시~오후 9시(호주 동부 표준시(AEST=UTC+10)/호주 동부 일광절약시간(AEDT=UTC+11) 기준)</p> <p>미국의 데이터센터: 오전 5시~오전 8시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광절약시간(EDT=UTC-4) 기준)</p> <p>유럽의 데이터센터: 오후 2시~오후 5시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준)</p> |

SAP Cloud for Customer

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | <p>Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. __</p> |
| Major Upgrades | <p>Up to 4 times per year from Saturday 6:00 am to Sunday 6:00 a.m. Local Time.</p> |

SAP Cloud for Customer

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | <p>매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) __</p> |
| 주요 업그레이드 | <p>연간 최대 4회, 토요일 오전 6시~일요일 오전 6시(현지 시간 기준)</p> |

SAP Cloud for EPM (Includes Cloud for Planning)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly: Saturday – 7:00 a.m. to 10:00 a.m. Australian Eastern Standard Time (AEST = UTC + 10) / Australian Eastern Daylight Time (AEDT = UTC+11) for data centers in Australia. Sunday – 8:00 p.m. to 11:00 p.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC – 4) for datacenters in Americas. Friday – 10:00 p.m. to 1:00 a.m. Saturday Central European Time (CET = (UTC+1) / Central European Summer Time (CEST = UTC+2) for data centers in Europe. |
| Major Upgrades | Weekly, Friday: 6:00 p.m. to 9:00 p.m. Australian Eastern Standard Time (AEST = UTC + 10) / Australian Eastern Daylight Time (AEDT = UTC+11) for data centers in Australia. 5:00 a.m. to 8:00 a.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC – 4) for data centers in Americas. 2:00 p.m. to 5:00 p.m. Central European Time (CET = (UTC+1) / Central European Summer Time (CEST = UTC+2) for datacenters in Europe. |

SAP Cloud for EPM (Cloud for Planning 포함)

| | 정기 유지보수 |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | 호주의 데이터센터: 매주 토요일 오전 7시~오전 10시(호주 동부 표준시(AEST=UTC+10)/호주 동부 일광절약시간(AEDT=UTC+11) 기준) 미국의 데이터센터: 일요일 오후 8시~오후 11시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광절약시간(EDT=UTC-4) 기준) 유럽의 데이터센터: 금요일 오후 10시~토요일 오전 1시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 호주의 데이터센터: 매주 금요일 오후 6시~오후 9시(호주 동부 표준시(AEST=UTC+10)/호주 동부 일광절약시간(AEDT=UTC+11) 기준) 미국의 데이터센터: 오전 5시~오전 8시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광절약시간(EDT=UTC-4) 기준) 유럽의 데이터센터: 오후 2시~오후 5시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준) |

SAP Cloud for Product Stewardship

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-Weekly, Thursday 11:00 a.m. to Thursday 11:45 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Thursday 11:00 a.m. to Friday 11:00 a.m. Local Time. |

SAP Cloud for Product Stewardship

| | 정기 유지보수 |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 목요일 오전 6시~오전 7시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 목요일 오전 11시~금요일 오전 11시(현지 시간 기준) |

SAP Cloud for Travel and Expense

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |

SAP Cloud for Travel and Expense

| | 정기 유지보수 |
|------------|------------------------------|
| 정규 정기 유지보수 | 매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) |

| | |
|----------------|--|
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Saturday 6:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |
|----------------|--|

| | |
|----------|--------------------------------------|
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 토요일 오전 6시~일요일 오전 6시(현지 기준) |
|----------|--------------------------------------|

SAP Communication Center by Ancile

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Customer may select from any one of the following maintenance window options: (1) Tuesday and Thursday from 2:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time (*); or (2) Saturday from 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time. __ |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Saturday 10:00 p.m. Local Time. |

SAP Connected Logistics

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Monday and Thursday morning 4:30 a.m. to 6:30 a.m. Central European Time (CET). |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year on any weekday from 4:30 a.m. to 8:30 a.m. Central European Time (CET). |

SAP Contact Center, Cloud Edition

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Wednesday 1:00 a.m. – 5:00 a.m. Local Time |
| Major Upgrades | Quarterly, Friday 10:00 p.m. – Monday 3:00 a.m. |

SAP Event Ticketing, SAP Event Ticketing Pro

| | Maintenance Window |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | From midnight to 6:00 a.m. Mondays and Wednesdays, Local Time. |
| Major Upgrades | Max. 2 per year from 10:00 p.m. on a Friday to 4:00 a.m. on a Monday, Local Time. |

SAP Financial Services Network

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 4:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |

SAP Communication Center by Ancile

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 고객은 (1) 화요일과 목요일, 오전 2시~ 오전 4시(현지시간 기준)(*), 또는 (2) 토요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준)의 정기 유지보수 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다. __ |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~토요일 오후 10시(현지 시간 기준) |

SAP Connected Logistics

| | 정기 유지보수 |
|----------|---|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 월요일과 목요일 오전 4:30~오전 6:30(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 모든 평일 가능, 오전 4:30~오전 8:30(중앙유럽 표준시(CET) 기준) |

SAP Contact Center, 클라우드 에디션

| | 정기 유지보수 |
|----------|--------------------------------|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 수일 오전 1시~오전 5시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기별로, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시 |

SAP Event Ticketing, SAP Event Ticketing Pro

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 월요일과 수요일 자정~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 2회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 4시(현지 시간 기준) |

SAP Financial Services Network

| | 정기 유지보수 |
|---------|---------------------------------|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 4시~오전 6시(현지 시간 기준) |

| | |
|----------------|---|
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |
|----------------|---|

| | |
|----------|--|
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |
|----------|--|

HANA Cloud Integration

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 4:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Quarterly, Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |

HANA Cloud Integration

| | 정기 유지보수 |
|------------|--------------------------------------|
| 정규 정기 유지보수 | 매주 일요일 오전 4시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기별로, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |

HANA Cloud Platform

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Platform: Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7AM to 8AM CET. SAP HANA Cloud Portal: Bi-weekly, in odd calendar weeks, Sundays 12:00 -13:00 CET. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10 pm to Monday 3 am Coordinated Universal Time(*).SAP will inform Customer in due time in advance (either by email or by any other electronic means) |

HANA Cloud Platform

| | 정기 유지보수 |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | Platform: 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 목요일 오전 7시~ 오전 8시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) SAP HANA Cloud Portal: 2주에 한 번, 홀수 주, 일요일 정오~ 오후 1시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(협정 세계시(UTC) 기준)(*). SAP는 적절한 시기에 고객에게 사전 통보합니다(이메일 또는 기타 전자적 수단 이용). |

HANA Cloud Platform gamification service

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times: For data centers in Europe: Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Central European Time (CET) = UTC+1 / Central European Summer Time (CEST = UTC+2) , For data centers in the United States: 3:00 a.m. to 4:00 a.m. Eastern Standard Time (EST = UTC-5) / 4:00 a.m. to 5:00 a.m. Eastern Daylight Time (EDT = UTC-4) For data centers in Australia: 10:00 p.m. to 11:00 p.m. Australian Eastern Standard Time (AEST = UTC+10) / 11:00 p.m. to 12:00 a.m. |

HANA Cloud Platform gamification 서비스

| | 정기 유지보수 |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주) 아래 시간 동안. 유럽의 데이터센터: 목요일 오전 7시~오전 8시(중앙유럽 표준시(CET)=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준) 미국의 데이터센터: 오전 3시~오전 4시(동부 표준시(EST=UTC-5) 기준)/오전 4시~오전 5시(동부 일광 절약 시간(EDT=UTC-4) 기준) 호주의 데이터센터: 오후 10시~오후 11시(호주 동부 표준시(AEST=UTC+10) 기준)/오후 11시~오전 12시(호주 동부 일광 절약 시간(AEDT=UTC+11) 기준) 이러한 다운타임 중에는 플랫폼 애플리케이션을 배치하거나 재시작할 |

| | |
|----------------|--|
| | Australian Eastern Daylight Time (AEDT = UTC+11). In this downtime Platform Applications cannot be deployed and re-started. Running Platform Applications will not be affected. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Central European Time (CET). SAP will inform Customer in due time in advance (either by email or by any other electronic means). |

| | |
|----------|--|
| | 수 없습니다. 플랫폼 애플리케이션 실행은 영향을 받지 않습니다. |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 토요일 오전 8시~오후 2시(중앙유럽 표준시(CET) 기준). SAP는 적절한 시기에 고객에게 사전 통보합니다(이메일 또는 기타 전자적 수단을 통해). |

[SAP Consumer Insight 365](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Friday 8:00 p.m. – Monday 8:00 a.m. U.S. Eastern Time |
| Major Upgrades | Quarterly, Friday 8:00 p.m. – Monday 8:00 a.m. Eastern Time |

[SAP Fiori, cloud edition](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday 9:00 a.m. to 11:00 a.m. CET. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. CET (*). SAP will inform Customer in due time in advance (either by email or by any other electronic means) |

[SAP Innovation Management](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 4 AM to 6 AM Local Time. |
| Major Upgrades | Quarterly, Friday 10PM to Monday 3AM |

[SAP Integrated Business Planning \(formerly SAP Sales & Operations Planning\)](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time once per quarter. |
| Minor Upgrades | Sunday 2:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time once per quarter. |

[SAP Consumer Insight 365](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 금요일 오후 8시~월요일 오전 8시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기별로, 금요일 오후 8시~월요일 오전 8시(동부 표준시(EST) 기준) |

[SAP Fiori, 클라우드 에디션](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 목요일 오전 9시~오전 11시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 토요일 오전 8시~오후 2시(중앙유럽 표준시(CET) 기준(*)) SAP는 적절한 시기에 고객에게 사전 통보합니다(이메일 또는 기타 전자적 수단을 통해). |

[SAP Innovation Management](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|---------------------------------|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 4시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기별로, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시 |

[SAP Integrated Business Planning\(구 SAP Sales & Operations Planning\)](#)

| | 정기 유지보수 |
|-----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기당 1회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |
| 경미한 업그레이드 | 분기당 1회, 일요일 오전 2시~오후 2시(현지 시간 기준) |

SAP Knowledge Central by Mindtouch

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | SAP may use one of the following maintenance window options: (1) Tuesday and Thursday from 2:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time; or (2) Saturday from 2:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time. __ |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Saturday 10:00 p.m. Local Time. |

SAP Lumira Cloud

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Central European Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time (*) |

SAP Mobile Secure Cloud Edition

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Saturday 2:00 a.m. to 10:00 a.m. Eastern U.S. time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |

SAP Precision Marketing

| Maintenance Windows | |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, Wednesday morning 4:00 a.m. to 6:00 a.m. Central European Time (CET). |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 pm to Monday 3:00 a.m. Local Time. |

SAP Knowledge Central by Mindtouch

| 정기 유지보수 | |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | SAP는 (1) 화요일과 목요일, 오전 2시~오전 4시(현지시간 기준), 또는 (2) 토요일 오전 2시~오전 6시(현지시간 기준)의 정기 유지보수 옵션 중 하나를 사용할 수 있습니다. __ |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~토요일 오후 10시(현지 시간 기준) |

SAP Lumira Cloud

| 정기 유지보수 | |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 목요일 오전 7시~오전 8시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준)(*) |

SAP Mobile Secure 클라우드 에디션

| 정기 유지보수 | |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 토요일 오전 2시~오전 10시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |

SAP Precision Marketing

| 정기 유지보수 | |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 수요일 오전 4시~오전 6시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly Friday 4:00 p.m. to 6:00 p.m. Central European Time (CET). |
| Major Upgrades | Up to 8 times per year from Friday 4:00 p.m. to Monday 8:00 a.m. CET. |

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 매주 금요일 오후 4시~오후 6시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 8회, 금요일 오후 4시~월요일 오전 8시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |

SAP Product Stewardship Network

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Tuesdays and Thursdays from 8:00 a.m. to 9:00 a.m. Central European Time (UTC+1) or CEST in summer time (UTC+2). |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Tuesday 5:00 a.m. to Tuesday 12:00 p.m. Central European Time. SAP will inform Customer reasonably in advance about planned major upgrade scheduling. |
| Emergency Maintenance | Only as required for emergency fixes, any day of the week, if possible from 8:00 a.m. to 9:00 a.m. Central European Time (UTC+1), or CEST in summer time (UTC+2). SAP will notify customers as soon as possible when an emergency maintenance window is planned. |

SAP Resolve

| | Maintenance Windows |
|----------------------------|---|
| Regular Maintenance Window | Third Saturday of each month, 9:00 p.m. to 11:00 p.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC - 4) |
| Major Upgrades | Up to four times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Eastern Standard Time (EST =UTC-5) / Eastern Daylight Time (EDT = UTC - 4) |

S/4HANA Cloud Edition

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 2:00 a.m. to Sunday 6:00 a.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |

SAP Product Stewardship Network

| | 정기 유지보수 |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | 화요일~목요일 오전 8시~오전 9시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 화요일 오전 5시~오후 12시(중앙유럽 표준시(CET) 기준). SAP는 충분한 시간을 두고 고객에게 계획된 주요 업그레이드 일정을 사전 통지할 것입니다. |
| 긴급 유지보수 | 긴급 수리가 요구되는 경우에만, 모든 요일, 가능하면 오전 8시~오전 9시(중앙유럽 표준시(CET=UTC+1)/중앙유럽 서머타임(CEST=UTC+2) 기준). 긴급 유지보수 시간이 계획되면 SAP는 고객에게 최대한 신속하게 통지할 것입니다. |

SAP Resolve

| | 정기 유지보수 |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 매월 세 번째 토요일, 오후 9시~오후 11시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광 절약 시간(EDT=UTC-4) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(동부 표준시(EST=UTC-5)/동부 일광 절약 시간(EDT=UTC-4) 기준) |

S/4HANA 클라우드 에디션

| | 정기 유지보수 |
|------------|--|
| 정규 정기 유지보수 | 매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |

SAP Scouting

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Central European Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time. |

SAP Scouting

| | 정기 유지보수 |
|------------|---|
| 정규 정기 유지보수 | 2주에 한 번, 홀수 주(예: 첫째, 셋째, 다섯째 주), 목요일 오전 7시~오전 8시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(현지 시간 기준) |

[SAP Sentinel cloud edition](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Daily, 3:00 a.m. to 6:00 a.m. Local Time, Tuesday through Saturday |
| Major Upgrades | Up to 4 times a year Saturday 10:00 p.m. to Monday 6:00 a.m. Local Time |

[SAP Signature Management by DocuSign](#)

To the extent maintenance must be performed on the Cloud Service, SAP shall use maintenance windows for planned downtimes applicable to the SAP cloud solution associated with use of the Cloud Service.

[SAP SportsOne](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Bi-weekly, Tuesday 6:00 a.m. to Tuesday 8:00 a.m. Local Time Thursdays 6:00 a.m. to Thursday 7:00 a.m. Local Time |
| Major Upgrades | Once per year, 8 hours |

[SAP SuccessFactors Business Execution Suite and SAP Learning Hub](#)

| | Maintenance Windows |
|------------------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | <p>US and Canada data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday U.S. Eastern Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday U.S. Eastern Time;</p> <p>Europe data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday GMT and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday GMT;</p> <p>Asia Pacific/Australian data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday AU Eastern Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday AU Eastern Time; and</p> <p>China data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00</p> |

[SAP Sentinel 클라우드 에디션](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 매일 오전 3시~오전 6시(현지 시간 기준), 화요일~토요일 |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 토요일 오후 10시~월요일 오전 6시(현지 시간 기준) |

[SAP Signature Management by DocuSign](#)

본 클라우드 서비스에 대한 유지보수를 수행해야 하는 경우, SAP는 본 클라우드 서비스 이용과 연관된 SAP 클라우드 솔루션에 적용되는 예정된 다운타임 동안 정기 유지보수를 수행해야 합니다.

[SAP SportsOne](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 2주에 한 번, 화요일 오전 6시~오전 8시(현지 시간 기준) 목요일 오전 6시~오전 7시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 1회, 8시간 |

[SAP SuccessFactors Business Execution Suite and SAP Learning Hub](#)

| | 정기 유지보수 |
|---------|---|
| 정규 유지보수 | 정기 <p>미국과 캐나다의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준)</p> <p>유럽의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(그리니치 표준시(GMT) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(그리니치 표준시(GMT) 기준)</p> <p>아시아 태평양/호주의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(호주 동부 표준시(AEST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(호주 동부 표준시(AET) 기준)</p> <p>중국의 데이터센터: 매주 금요일과</p> |

| | |
|--|---|
| | a.m. Saturday China Standard Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday China Standard Time. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(중국 표준시(CST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(중국 표준시(CST) 기준) |
|--|--|

SAP SuccessFactors Email Encryption

| | Maintenance Windows |
|------------------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | <p>US and Canada data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday U.S. Eastern Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday U.S. Eastern Time;</p> <p>Europe data centers: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday GMT and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday GMT;</p> <p>Asia Pacific/Australian data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday AU Eastern Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday AU Eastern Time; and</p> <p>China data center: weekly, midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. Saturday China Standard Time and midnight (Saturday-Sunday) to 7:00 a.m. Sunday China Standard Time.</p> |

SAP SuccessFactors Email Encryption

| | 정기 유지보수 |
|----------------|---|
| 정규 유지보수 | <p>미국과 캐나다의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준)</p> <p>유럽의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(그리니치 표준시(GMT) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(그리니치 표준시(GMT) 기준)</p> <p>아시아 태평양/호주의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(호주 동부 표준시(AEST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(호주 동부 표준시(AET) 기준)</p> <p>중국의 데이터센터: 매주 금요일과 토요일 사이의 자정~토요일 오전 7시(중국 표준시(CST) 기준) 및 토요일과 일요일 사이의 자정~일요일 오전 7시(중국 표준시(CST) 기준)</p> |

SAP Jam

| | Maintenance Windows |
|---|---|
| Regular Maintenance Windows* | <p>Weekly, Midnight (Thursday-Friday) to 1:00 a.m. Friday U.S. Eastern Time for the US and Canada data centers;</p> <p>Weekly, 11:00 p.m. Thursday to midnight (Thursday-Friday) Central European Time for the Europe data centers; and</p> <p>Weekly, 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Saturday China Standard Time for the China data center.</p> |
| *In addition to the maintenance windows for the SAP SuccessFactors Business Execution Suite | |

SAP Jam

| | 정기 유지보수 |
|-----------------|--|
| 정규 유지보수* | <p>미국과 캐나다의 데이터센터: 매주 목요일과 금요일 사이의 자정~금요일 오전 1시(미국 동부 표준시(EST) 기준)</p> <p>*SAP SuccessFactors Business Execution Suite를 위한 정기 유지보수에 추가로 수행됨.</p> <p>유럽의 데이터센터: 매주 목요일 오후 11시~목요일과 금요일 사이의 자정(중앙 유럽 표준시(CET) 기준)</p> <p>중국의 데이터센터: 매주 토요일 오전 7시~오전 8시(중국 표준시(CST) 기준)</p> |

SAP Jam Communities

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | <p>Thursday between 5:00 p.m. and 6:00 p.m. U.S. Eastern Time</p> <p><u>Midnight (Friday-Saturday) to 7:00 a.m. U.S. Eastern Time</u></p> |

SAP Jam Communities

| | 정기 유지보수 |
|---------|---|
| 정규 유지보수 | <p>목요일 오후 5시~오후 6시 사이(미국 동부 표준시(EST) 기준)</p> <p><u>자정(금요일~토요일)~오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준)</u></p> |

Recruiting Marketing

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Fridays from 11:00 p.m. to 3:00 a.m. U.S. Eastern Time and Saturdays from 7:00 a.m. to 10:00 a.m. U.S. Eastern Time |

Recruiting Marketing

| | 정기 유지보수 |
|---------|--|
| 정규 유지보수 | 매주 금요일 오후 11시~오전 3시(미국 동부 표준시(EST) 기준) 및 토요일 오전 7시~오전 10시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |

[SAP Time and Attendance Management by Workforce Software](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 2:00 a.m. to 6:00 a.m., Local Time |

[SAP TwoGo](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | As required with one (1) day notice to site administrator of Customer. |
| Major Upgrades | Up to once a month from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Central European Time (CET). |

[SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Friday 11:00 p.m. to Saturday 7:00 a.m. Eastern U.S. time. |

[SAP Vehicles Network](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|---|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Sunday 08:00 am – 10:00 am Local Time. |
| Major Upgrades | Quarterly, Saturday 10:00 pm to Monday 06:00 am Local Time. |

[SAP Workforce Performance Builder](#)

| | Maintenance Windows |
|-----------------------------|--|
| Regular Maintenance Windows | Weekly, Thursday 4:00 p.m. to Thursday 8:00 p.m. Local Time. |
| Major Upgrades | Up to 4 times per year from Thursday 4:00 p.m. to Friday 6:00 a.m. Local Time. |

[SAP Time and Attendance Management by Workforce Software](#)

| | 정기 유지보수 |
|---------|---------------------------------|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 2시~오전 6시(현지 시간 기준) |

[SAP TwoGo](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 필요에 따라 수행되며, 고객 현장 관리자에게 1일 사전 통보가 제공됩니다. |
| 주요 업그레이드 | 1달에 최대 1회, 금요일 오후 10시~월요일 오전 3시(중앙 유럽 표준시(CET) 기준) |

[SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus](#)

| | 정기 유지보수 |
|---------|--|
| 정규 유지보수 | 정기 금요일 오후 11시~토요일 오전 7시(미국 동부 표준시(EST) 기준) |

[SAP Vehicles Network](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|--------------------------------------|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 일요일 오전 8시~오전 10시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 분기별로, 토요일 오후 10시~월요일 오전 6시(현지 시간 기준) |

[SAP Workforce Performance Builder](#)

| | 정기 유지보수 |
|----------|---|
| 정규 유지보수 | 정기 매주 목요일 오후 4시~오후 8시(현지 시간 기준) |
| 주요 업그레이드 | 연간 최대 4회, 목요일 오후 4시~금요일 오전 6시(현지 시간 기준) |